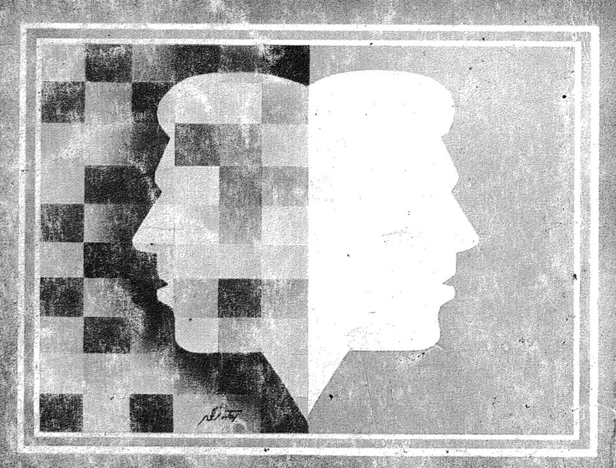
د. طريف شوقي فرج
أستاذ علم النفس المساعد
كلية الآداب ببني سويف - جامعة القاهرة

توكيد الذات

مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية





توكيد الذات

مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية

تأليف
د. طريف شوقى فرج

أستاذ ورئيس قسم علم النفس
كلية آداب بنى سويف - جامعة القاهرة



الــكــتــاب : توكيد الذات

المؤلــــف : د/طريف شوقى فرج

رقم الإيداع : ١٤٧٣١ / ٩٨

الترقيم الدولى : I. S. B. N. 977 -215 -371 - 8

حقوق الطبع والنشر والاقتباس محفوظة للناشر ولا يسمح بإعادة نشر هذا العمل كاملا أو أى قسم من أقسامه ، بأى شكل من أشكال النشر إلا بإذن كتابى من الناشر

الــنــاشــر : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع
شركة ذات مسئولية محدودة

الإدارة والمطابع : ١٢ شارع نوبار لاظوغلى (القاهرة)

ت : ٧٩٤٢٠٧٩ فاكس ٧٩٥٤٣٢٤

الــتــوزيــع : دار غريب ٣،١ شارع كامل صدقى الفجالة - القاهرة

ت ٥٩٠٢١٠٧ - ٥٩١٧٩٥٩

إدارة التسويق والمعرض الدائم } ١٢٨ شارع مصطفى النحاس مدينة نصر - الدور الأول
ت ٢٧٣٨١٤٢ - ٢٧٣٨١٤٣



إهداء

إلى من تعلمت على يديه أصول البحث وحِرفياته.
وتمثلت ، اقتداءً به ، مهارات الباحث وقيمه ....

أستاذى الحبيب

الدكتور/ عبد الحليم محمود السيد





محتويات الكتاب

الموضوع	الصفحة
المقدمة	١٥
الفصل الأول : توكيد الذات فى الميزان :	**١٩**
★ مدخل توكيدى.	١٩
★ المشكلات التى يعانى منها الفرد فى حالة انخفاض مستوى توكيده........	٢٤
– ظهور مشكلات بدنية واضطرابات سلوكية............	٢٥
– وجود صعوبات فى العلاقات الشخصية............	٢٨
– صعوبة مواجهة المشكلات فى العمل............	٣١
– وهن العلاقات الأسرية............	٣٦
– نشوء مشكلات ذات طابع اجتماعى وثقافى	٣٧
★ مزايا ارتفاع التوكيد............	٣٨
– إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة............	٣٩
– مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المأزق بكفاءة............	٤٠
– التخفف من التوتر الشخصى الزائد للاستمتاع بالحياة............	٤٢
– شيوع المشاركة الاجتماعية............	٤٢
– تمتع أبناء الأقليات بقدر أكبر من الصحة النفسية............	٤٤
الفصل الثانى : التوكيد والمؤكدون : الخصائص والملامح :	**٤٩**
★ التعريف الإجرائى للتوكيد............	٥١
★ مكونات السلوك التوكيدى............	٥٩
– المكونات غير اللفظية............	٦٠
– المكونات اللفظية............	٦٣

الموضوع	الصفحة

★ أبعاد السلوك التوكيدى فى بعض قطاعات الثقافة المصرية.................. ٧٢
★ أنماط التوكيد.. ٧٩
– التوكيد الأولى (المُركَّز).. ٨٠
– التوكيد التعاطفى (المُخفَّف)... ٨٠
– التوكيد التصاعدى.. ٨١
– التوكيد التصادمى.. ٨١
★ ملامح الشخص المؤكد، وغير المؤكد لذاته............................. ٨٢
★ تمييز مفهوم التوكيد عن بعض المفاهيم المتداخلة معه:................. ٨٧
كالعدوان والمجاراة والإفصاح.

الفصل الثالث : طرق قياس التوكيد وأدواته :........................ ٩٥

★ طرق قياس التوكيد.. ٩٧
– التقرير الذاتى ٩٨
– الملاحظة السلوكية ١٠٢
– تقديرات المحيطين بالفرد.. ١٠٦
★ المقاييس الشائعة للتوكيد.. ١٠٩
★ وصف مفصل لعملية إعداد مقياس للتوكيد فى الثقافة المصرية........... ١١٥
– اختيار عينة القياس ١١٥
– إعداد بنود المقياس.. ١١٥
– تجربة الصياغة.. ١٢٠
– الجاذبية الاجتماعية للبنود.. ١٢٦
– التجانس الداخلى.. ١٢٨
– ثبات الأداء على المقياس.. ١٣٢
– صدق المقياس... ١٣٤

الفصل الرابع : كيف يتشكل السلوك التوكيدى :................ ١٤١

(محددات السلوك التوكيدى) ١٤٤

★ خصال الفرد... ١٤٦

الموضوع | الصفحة

- متغيرات ديموجـرافية : النوع ، والعمر ، والسلطة ١٤٦
- متغيــرات مزاجـيـة : القلق العام والاجتماعى ١٥٧
- مـتـغـيـرات مـعـرفـيـة : الحـوار الداخلى، وتوقع العـواقب، ومـفـهـوم الذات، والمعـتـقـدات غـيـر المنطقـيـة ١٦٠
★ خصال الطرف الآخر........ ١٧٠
- نوع الطرف الآخر........ ١٧٠
- الألفة بالطرف الآخر........ ١٧٤
- سلطة الطرف الآخر........ ١٧٨
★ خصائص موقف التفاعل........ ١٨٢
- مناسبة التفاعل........ ١٨٣
- مستوى صعوبة الموقف........ ١٨٣
- إدراك الموقف........ ١٨٤
- أهمـيـة الموقف........ ١٨٥
- الحضور المكثف للآخرين فى الموقف........ ١٨٦
★ خصائص السياق الثقافى للتفاعل........ ١٨٧
- التنميط الثقافى للتوكيد........ ١٨٨
- اتجاهات الثقافة نحو التوكيد........ ١٩٠
- الجزاء الثقافى للتوكيد........ ١٩١
- التنشئة التوكيدية والتدريب على التوكيد........ ١٩٢
- وفرة النماذج التوكيدية فى الثقافة........ ١٩٣
★ محددات السلوك التوكيدى: نظرة عامة ١٩٥
الفصل الخامس : التدريب على السلوك التوكيدى : ١٩٩
★ تعريف التدريب التوكيدى........ ٢٠١
★ أهداف التدريب التوكيدى........ ٢٠٢
★ الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدى........ ٢٠٤
★ أسباب انتشار وذيوع التدريب التوكيدى........ ٢١٥
★ البنية الفكرية التحتية للتدريب التوكيدى........ ٢١٨

الموضوع	الصفحة
– المسلمات	٢٢١
– الاستراتيجيات	٢٢٤
– المبادئ	٢٢٧
★ فنيات التدريب التوكيدى	٢٣١
– الاقتداء	٢٣٢
– تمثيل الدور	٢٣٥
– قلب الدور	٢٣٧
– التلقين	٢٣٨
– تكرار السلوك	٢٣٨
– التدعيم	٢٣٩
– إيقاف التفكير	٢٤٠
– الإصرار	٢٤٢
– إذابة الثلوج	٢٤٤
– الإرجاء	٢٤٥
– تطويق الغضب	٢٤٦
– التريث	٢٤٨
– التدريب على الاسترخاء	٢٥٠
– التغليف التوكيدى	٢٥٢
– التعمية	٢٥٣
– التقييم التخيلى	٢٥٤
– نزع الهيبة	٢٥٥
– الواجبات المنزلية	٢٥٦
★ إعداد برامج التدريب التوكيدى	٢٥٧
– بنية البرنامج	٢٥٨
– الإطار الزمنى للبرنامج	٢٥٨
– محتوى وتسلسل الجلسات	٢٦٠
– بنية الجلسة	٢٦١

الموضوع	الصفحة

★ انتقاء المتدربين ٢٦٢

– الفرز الأولى للمتدربين ٢٦٢

– تقييم مستوى التوكيد العام والنوعى للفرد........................ ٢٦٤

– تحديد المواقف المشكلة التى يصعب على الفرد توكيد ذاته فيها........ ٢٦٤

– تكوين المجموعة التدريبية........................ ٢٦٦

★ تنفيذ برامج التدريب التوكيدى ٢٦٧

★ تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى ٢٨٧

– محددات آثار برامج التدريب التوكيدى ٢٨٧

– طبيعة الآثار ومجالاتها........................ ٢٨٨

– دوام الآثـــار........................ ٢٨٩

– أساليب ومحكات تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى........................ ٢٩١

– انتقال آثار التدريب التوكيدى........................ ٢٩٧

الفصل السادس : كيف تنمى توكيدك بنفسك : ٣٠١

★ التنمية النظامية والذاتية طريقان لتنمية السلوك التوكيدى........................ ٣٠٢

★ مظاهر الارتقاء التوكيدى عبر الزمن........................ ٣٠٦

– نمو المهارات التوكيدية........................ ٣٠٦

– تمايز وتعقد المهارات التوكيدية........................ ٣٠٧

– إتقان وصقل المهارات التوكيدية........................ ٣٠٩

– التآزر والتكامل بين المهارات التوكيدية........................ ٣١٠

– توظيف المهارات التوكيدية فى مجالات متنوعة وبصور مستحدثة.... ٣١٠

★ كيفية حدوث الارتقاء التوكيدى........................ ٣١٢

– التنشئة الأسرية التوكيدية........................ ٣١٤

– الانفتاح على الخبرة........................ ٣١٦

– التفاعل المكثف مع الآخرين........................ ٣١٨

– التفكير بطريقة نقدية........................ ٣١٩

– مستوى تدين الفرد ووعيه الدينى........................ ٣٢٠

الموضوع	الصفحة

- العائد الفعلى للتوكيد ٣٢١
- الدربة الاجتماعية ٣٢١

★ أساليب التنمية الذاتية للتوكيد ٣٢٣
- الوعى بالذات ٣٢٤
- المراقبة الذاتية ٣٢٥
- التحليل النقدى للذات ٣٢٦
- التقييم الذاتى ٣٢٧
- الملاحظة النشطة للآخرين ٣٢٨
- الحوار الذاتى ٣٢٩
- المرونة التوكيدية ٣٣٠
- المثابرة والصرامة مع الذات ٣٣١
- المحاسبة الذاتية ٣٣٢

★ كيف تخطط وتنفذ برنامجاً للتدريب الذاتى على التوكيد ٣٣٣

★ توجيهات وإرشادات تدريبية ٣٣٦

★ تقييم آثار برنامج التنمية الذاتية للتوكيد ٣٤٨

الفصل السابع : قضايا متصلة بالتوكيد ٣٥١

★ توكيد الذات والتوافق الزواجي ٣٥٤
- تعريف التوافق الزواجي وأهميته ٣٥٤
- التفاوت التوكيدى والتوافق الزواجي ٣٥٦
- التوكيد فى العلاقات الجنسية بين الزوجين والتوافق الزواجي ٣٥٨
- التنشئة التوكيدية الزواجية والتوافق الزواجي ٣٦٠

★ التوكيد والفعالية التنظيمية ٣٦١
- توكيد القائد لذاته والفعالية التنظيمية ٣٦٢
- توكيد المرءوس لذاته والفعالية التنظيمية ٣٦٥

★ توكيد الذات والإبداع ٣٦٨
- التوكيد والاستقلالية الفكرية للمبدع ٣٧٠

الموضوع الصفحة

- التوكيد والقدرة على إشهار الأفكار الإبداعية........................... ٢٧١
- دور التوكيد فى عملية تنمية الإبداع................................. ٢٧٢
- دور الإبداع فى تنمية التوكيد.. ٢٧٣
★ التوكيد والشموخ الحضارى الإسلامى.................................. ٢٧٦
- ملامح الشخصية المؤكدة فى الفكر والثقافة الإسلامية.................. ٢٧٧
- السياسات الجزائية لتشجيع الممارسات التوكيدية فى الحضارة الإسلامية.. ٢٩١
- دور التوكيد فى إبراز الهوية الإسلامية وبلوغ الغايات الحضارية....... ٢٩٣
★ التوكيد والفعالية الشخصية.. ٢٩٥
- هوية القائم بتقييم فعالية التوكيد.................................... ٢٩٦
- مؤشرات الحكم على فعالية التوكيد................................... ٢٩٧
- مقومات الحكمة التوكيدية... ٢٩٩
- المرونة التوكيدية.. ٤٠٠
- تخفيف حدةٍ التوكيد.. ٤٠١
- الإيمان بعدم الحق المطلق فى التوكيد................................ ٤٠٣
- الفراسة التوكيدية.. ٤٠٣
- تحمل توكيد الآخرين... ٤٠٤
- التزام الممارسات التوكيدية بالقيم الإسلامية........................... ٤٠٥

★ **وبعد (خاتمة)**.. ٤٠٦
★ **المراجع**.. ٤٠٩
★ **الملاحق**.. ٤٢٧

قائمة الأشكال والجداول الموجودة بالكتاب

الرقم	المحتـــــــــوى	الصفحة
١	المشكلات الناجمة عن انخفاض التوكيد والمزايا التى تترتب على ارتفاعه.	٢٤
٢	خصائص السلوك التوكيدى.	٧٣
٣	تشبعات متغيرات مقياس أبعاد السلوك التوكيدى على العوامل بعد التدوير المتعامد لدى عينات الدراسة الأربع.	٧٤
٤	أبعاد السلوك التوكيدى عبر عينات الدراسة الأربع.	٧٧
٥	الملامح النموذجية للشخص المؤكد، وغير المؤكد لذاته.	٨٣
٦	مقارنة بين سلوكيات المؤكد وغير المؤكد لذاته على العديد من المواقف اليومية التى يواجهانها.	٨٤
٧	أوجه المقارنة بين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد.	١١٠
٨	الأسئلة المفتوحة للحصول على مواقف توكيدية من الأفراد العاديين.	١١٩
٩	التعديلات التى أجريت على مقياس أبعاد السلوك التوكيدى فى ضوء تجربة الصياغة.	١٢٤
١٠	معاملات ارتباط الدرجة على المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية لمقياس التوكيد.	١٣٠
١١	معاملات ثبات بنود مقياس التوكيد مقدَّرة بمعامل الاتفاق بين التطبيقيين	١٣٣
١٢	متوسطات المجموعات منخفضة ومرتفعة القلق الاجتماعى على التوكيد.	١٣٥
١٣	دلالة الفرق بين منخفضى ومرتفعى كل من الحوار الإيجابى والسلبى من الإناث والذكور على التوكيد.	١٣٦
١٤	خريطة شارحة للتغيرات التى تسهم فى تشكيل (محددات) السلوك التوكيدى.	١٤٥
١٥	دلالة الفرق بين متوسطى مجموعتى الذكور والإناث على المهارات النوعية للتوكيد.	١٤٩
١٦	دلالة الفرق بين متوسط الطلاب والموظفين على الجوانب النوعية للسلوك التوكيدى.	١٥٢
١٧	دلالة الفرق بين متوسط الطلاب والموظفين على الجوانب النوعية للسلوك التوكيدى.	١٥٤

قائمة الأشكال والجداول الموجودة بالكتاب

الرقم	المحتـــــــوى	الصفحة
١٨	دلالة الفرق بين الرؤساء والمرءوسين على أبعاد السلوك التوكيدى.	١٥٦
١٩	المقارنة بين متوسط توكيد عينات البحث الأربع فى ظل تماثل واختلاف نوع الطرف الآخر.	١٧٢
٢٠	دلالة الفرق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدى تبعاً لنوع الطرف الآخر لدى كل من عينتى الموظفين والموظفات.	١٧٣
٢١	الفروق بين متوسط عينات البحث الأربع فى مستوى التوكيد فى ظل ألفتهم وعدم ألفتهم بالطرف الآخر فى موقف التفاعل.	١٧٥
٢٢	دلالة الفروق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدى تبعاً لدى الألفة بالطرف الآخر لدى كل من عينتى الموظفين والموظفات.	١٧٧
٢٣	الفروق بين متوسط توكيدأفراد عينات البحث الأربع فى ظل ارتفاع مقابل انخفاض سلطة الطرف الآخر.	١٧٩
٢٤	دلالة الفروق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدى تبعاً لمستوى سلطة الطرف الآخر لدى عينتى الموظفين والموظفات.	١٨٠
٢٥	فئات الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدى.	٢٠٥
٢٦	مسلمات وإستراتيجيات ومبادئ التدريب التوكيدى.	٢٢٠
٢٧	فنيات التدريب التوكيدى.	٢٣١
٢٨	مشهد توكيدى لشخص مؤكد يرفض الانقياد لرأى للآخر لا يوافق عليه.	٢٣٦
٢٩	كيفية تطبيق أسلوب إيقاف التفكير فى برامج التدريب التوكيدى.	٢٤١
٣٠	حوار توكيدى بين شخص لحوح وآخر مُصرٍ (مؤكد).	٢٤٣
٣١	حوار توكيدى بين شخص مُستدرِج ومتريث (مؤكد).	٢٤٩
٣٢	المحتوى المعرفى والسلوكى لجلسات برنامج التدريب التوكيدى.	٢٦١
٣٣	نموذج مختصر لمصفوفة «جالازى» للكشف عن الصعوبات التوكيدية للفرد .	٢٦٥
٣٤	نماذج للتفرقة بين الاستجابة العدوانية والمؤكدة وغير المؤكدة.	٢٦٩
٣٥	قائمة مقترحة ببعض الحقوق التوكيدية للفرد.	٢٧١
٣٦	المعتقدات غير المنطقية حول حقوق الفرد ومسئولياته، وما يجب أن يكون عليه سلوكه ، وعواقبه التى تعوق توكيده لذاته.	٢٧٣

قائمة الأشكال والجداول الموجودة بالكتاب

الرقم	المحتـــــــــوى	الصفحة
٣٧	نماذج لبعض مواقف التقدم بمطالب أو رفضها.	٢٨١
٣٨	آليات ارتقاء السلوك التوكيدى.	٣١٤
٣٩	الأساليب التى قد يلجأ إليها الفرد لتنمية توكيده ذاتياً.	٣٢٤
٤٠	مجموعة من الإرشادات المقترحة لتنمية التوكيد ذاتياً.	٣٣٦
٤١	الأبعاد الأولية المفترضة لتفسير التقدم الحضارى.	٣٦٨
٤٢	كيفية تقييم نقاط القوة والضعف التوكيدى للشخص وللطرف الآخر.	٣٧٤
٤٣	مقومات الحكمة التوكيدية.	٣٩٩

مقدمة

تدافعت إلى عقلى ومنه مجموعة من الأفكار التى دفعتنى إلى الإقدام على خوض غمار هذه التجربة – المعاناة ، واتخاذ قرار بالشروع فى تأليف هذا الكتاب ، وأصارحك القول – قارئى العزيز – بأن التفكير فى نشر أفكارك على الملأ وما يتطلبه ذلك من مثابرة ودأب، وتمحيص وتنقيح ، ومصارحة وموازنة، وترسيخ لقواعد، وإقرار لمبادئ، وتنظير لمواقف، وطرح لرؤى، وابتكار لصيغ لتنظيم ذلك الكم المتدفق من المعلومات – كل هذه العمليات يجب أن يسبقها، ويواكبها، شحنة قوية من الدافعية لإعطاء انطلاقة البدء وتحمل مشقة الاستمرار ، ويتلازم معها أيضًا ، مراقبة عقلية رادارية متواصلة من الذات ، للحفاظ على التوجه المُدعَّم بالمنهجية والمرتكن إلى الموضوعية .

وقد وفَّر لى تلك الشحنة مجموعة متنوعة من المبررات التى حثتنى على البدء فى تلك المهمة، تمثلت فى **تلك الرغبة** فى نقل الأفكار والمعارف التى تراكمت فى عقلى حول التوكيد إلى عقولكم ، بوصفها أفضل وعاء لحفظ تلك الأفكار، التى من شأنها أن تجعل الإنسان ، فى حالة تمثلها ، أكثر إنسانية. **يضاف إلى** ذلك أن المؤلف ، كالأم، يتحمل معاناة حمل أفكاره شهوراً بل سنوات عديدة تشوقا لتلك اللحظة التى يراها فيها، مخطوطة، خارج عقله رأى العين ، ومن المتوقع أن تكون مختلفة ، بعض الشيء، حينئذ، ولا غرو فى ذلك فمن شأن تفاعلها مع الهواء الطلق للبيئة الثقافية و الفكرية أن يغير، إلى حد ما، من طبيعتها ، فالآخرون، الذين يعدون محور تلك البيئة، كالمرآة نرى فى عيونهم. مردود عملنا، وتحمل نظراتهم تعبيرا واضحاً حول ما يجب عمله وما يجب التخلى عنه أيضاً، بما يثرى ويطور تلك المحاولة المبدئية.

وهناك زوايا أخرى شكَّل النظر منها دوافع إضافية لى لإخراج هذا العمل إلى النور، قوامها **إحساسى** من خلال مطالعتى، ومعايشتى ، وممارستى للتوكيد فى حياتى العلمية ، والعملية ، والشخصية بطلاوة الثمار التى أجنيها من ورائه، وحيث إننى أربأ بنفسى أن أكون أنانياً توكيديا؛ لذا أجد أنه من الواجب على أن أطلع كل قارئ للعربية

على هذه المنافع وأدله إلى سبل الوصول إليها، فالدال على الخير، كما قال الهادى البشير، كفاعله.

فضلا عن ذلك فإن الثقافة العربية فى حاجة إلى مراجع متخصصة تتناول هذه الظاهرة الحيوية بصورة موسعة على نحو يتيسر معه فهمها على المستوى النظرى، والتعامل معها من المنظور التطبيقى، وبما أن الإنتاج الفكرى فى هذا الموضوع ينبع فى معظمه من جهود غربية، فإن نقل هذا التراث إلى العربية يعد ، فى حد ذاته ، هدفا مشروعا وكافياً، وبطبيعة الحال فإننا **لم نكتف** بتحقيق ذلك الهدف فقط، بل ذهبنا مذهباً آخر فى التعامل مع هذا الموضوع يرتكن إلى الغوص فى التراث الذى أفرزته الحضارة الإسلامية، والتى تشكل عمقنا الفكرى الإستراتيجى ، ووضع أيدينا على ما يزخر به من وقائع ، سواء على مستوى النظم الاجتماعية، أو الممارسات اليومية للأفراد ، حكاماً ومحكومين، بهدف الكشف عن معالم الثقافة التوكيدية فيه، والتى كانت تعد ركيزة جوهرية لضمان استمرار مسيرة تلك الحضارة والحفاظ على مكتسباتها، وهو ما يساعدنا على تصميم وتخطيط إستراتيجية للتعامل مع التوكيد فى ثقافتنا العربية المعاصرة، نمزج فيها بين جهود أسلافنا الأقدمين، ومعاصرينا سواء كانوا من بنى جلدتنا أم شركاءنا فى الحضارة الإنسانية قاطبة ، فى نسيج فريد يتواءم مع طابعنا الثقافى المتفرد.

ومن منطلق أن شعار علم النفس المعاصر أننا نعلم لنعمل بما علمناه ، وحيث إن العلم أضحى ، أو يجب أن يكون كذلك ، مسخراً لخدمة الإنسان . ارتقاء بقدراته ، وتوظيفاً لإمكاناته إلى الحدود القصوى لها، وتخفيفا لمعاناته، وتغلبا على مشكلاته لتحسين نوعية حياته- فإننى إعمالا لهذا التوجه، وبما أن اهتمامى بهذاالمجال بدأ منذ ما يقرب من ثلاثة عشر عاماً اطلعت فيها على جهود متنوعة لباحثين متميزين ، غرباً وشرقاً، وتعاملت إبانها مع الكثير من الأفراد ذوى التوكيد المنخفض ، وأدركت مدى معاناتهم وخساراتهم من جراء ذلك، ورصدت ، فى المقابل، كم يجنى مرتفعو التوكيد من فوائد، وكيف يتجنبون الوقوع فى العديد من المشكلات ، أو يتخلصون منها نتيجة لما يحوزونه من مهارات توكيدية؛ لذا فقد حرصت على أن أضع هذه الخلاصات بين أيديكم حتى توظفوها لبلوغ تلك الغايات. وحرى بالذكر أنكم ستعلمون ، حينئذ، مدى نفع علم النفس لكم ومن ثم ستضعونه فى المكانة اللائقة التى يستحقها فى نفوسكم.

بالإضافة إلى ذلك فإن الباحث منا، حين تتراكم معارفه فى موضوع معين ، يسعى نظرا لمحدودية طاقاته وقدراته الاستيعابية، ولاندهاشه المتواصل بأفكار جديدة، ولرغبته فى تطوير ذاته- إلى نقل أفكاره حول الموضوع الذى كان يشغله فى حقبة معينة إلى الآخرين حتى يتفرغ ، ويعكف على احتضان فكرة جديدة ، وتأصيلها ، وتعميقها ، وتحويلها إلى إجراءات ملموسة قابلة للاستثمار على المستوى البشرى، لكى تأخذ مسار سابقتها ، وبذا يسهم فى إثراء ثقافته ، وتنوير عقول أبنائها، وتزويدهم بالقدر المناسب من المعرفة الذى يمكنهم من السيطرة النسبية على حياتهم الشخصية ، من جهة ، ويسهم فى تطوير قدراته، وتجديد أفكاره بصورة متواصلة من الجهة الأخرى.

ويجب أن نوضح ، فى هذا المقام ، نقطة هامة قوامها أن للقارئ حقًا فى الحصول على تلك المعرفة ، فهى ليست هبة من الباحثين، لأن مما يُعوِّق تقدم أى ثقافة ، ويحول دون تحضرها أن يحتفظ من ينجح من أبنائها فى اكتشاف أو الوصول إلى القوانين التى تحكم تطور وارتقاء قدرة أو مهارة ما، كالإبداع أو التوكيد، مثلاً، بما توصل إليه ويحجم عن تزويد معاصريه من الزملاء والمثقفين والمواطنين العاديين، بما لديه من معرفة ظناً منه أنها سر قوته، ومن ثم يتعامل معها كالطلاسم التى يجب ألا يعرف أسرارها سواه، وهو ، كما نعتقد، مناخ لا يسمح بالتقدم الفكرى للأمة ، ولا التقدم الشخصى أيضاً، لأن من يجعل أفكاره حبيسة عقله فقط لن يُطوِّرها ، بالقدر الكافى، فالتطوير مرهون بعرضها على الآخرين، وتلقى عائداً منهم لتحسينها ، فضلاً عن أن تشبثه بأفكاره لن يُمكِّنه من الانطلاق نحو موضوع جديد ، أو الانتباه لفكرة مستحدثة، وهو ما يؤدى، على المدى البعيد، إلى عطب تلك الأفكار، وانتهاء مدة صلاحيتها قبل الاستفادة المرجوة منها بالقدر المطلوب.

وبناء على ذلك كان لزاما علينا لكى ندفع حركة التقدم الفكرى.. قدماء أن نجعل تلك المعرفة متاحة لمن يرغب فى، ويقدر على استخدامها والاستفادة منها.

وحتى نتمكن من تحقيق تلك الطموحات ووضع الرؤى العلمية بموضع التنفيذ فقد شرعنا فى تأليف هذا الكتاب، وكرسناه للتعامل مع الجوانب المتنوعة لظاهرة التوكيد حيث يُعنى **فصله الأول** ببيان مبررات الاهتمام بالتوكيد وطبيعة المشكلات التى تترتب على انخفاضه والمزايا الناتجة عن ارتفاعه، أما **الفصل الثانى** فقد خصصناه لتعريف مفهوم التوكيد ، وتحديد مكوناته اللفظية وغير اللفظية، وأنماطه ، ورسمنا فيه صورة بالكلمات

لملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد ، وحاولنا أن نميز بينه وبين كل من مفهوم العدوان والمجاراة والإفصاح.

وعرضنا فى **الفصل الثالث** للطرق المستخدمة فى قياس التوكيد، مصحوبة بنبذة من أهم المقاييس الشائعة لقياسه فى كل من الثقافة الغربية والعربية ، ووصف مفصل لخطوات بناء مقياس للتوكيد فى الثقافة المصرية، ويحوى **الفصل الرابع** إطاراً مقترحاً لفهم وتفسير السلوك التوكيدى يتضمن أربع فئات من محدداته تتصل بكل من خصال الفرد، والطرف الآخر، وخصائص موقف التفاعل ، والسياق الثقافى المحيط، وفى **الفصل الخامس** عرضنا لمفهوم التدريب التوكيدى ، وطبيعة أهدافه، والجمهور المستهدف لخدماته، ومبررات ذيوعه، والمسلمات والمبادئ التى يقوم عليها، وفنياته، وخطوات إعداد برامجه، وسبل تنفيذها، وكيفية تقييم آثارها، ومدى بقاء، وانتقال ، تلك الآثار، ويحوى **الفصل السادس** تصورا مقترحاً لكيفية إعداد وتنفيذ برامج يتمكن الفرد بواسطتها من تنمية توكيده ذاتيا، وناقشنا فى **الفصل السابع** والأخير طبيعة العلاقة بين التوكيد وبعض الظواهر ذات الصلة الوثيقة به مثل : التوافق الزواجى، والفعالية التنظيمية، والإبداع، وحاولنا الكشف عن دور التوكيد فى الحضارة الإسلامية ، وكيفية الاستخدام الحكيم للتوكيد على نحو يُعظِّم فعاليته .

وبعد، فإنه من الضرورى أن أُفضى إليكم بأن آخر طموحاتى فى هذا السياق يتمثل فى أن تخف حدة مشكلات من يقرءون هذا الكتاب ممن يعانون من نقص التوكيد سواء على المستوى الشخصى ، أو العائلى ، أو العملى ، أو الاجتماعى لأننى سأعتبر أن مقدار ما ينزاح من معاناتهم ، حينئذ، مؤشر لنجاحى، وهو ما سيزيد من سعادتى، ويزودنى بدفعة جديدة للاستمرار فى تطوير هذه المحاولة.

وختاماً أصارحكم القول ، قرائى المثابرين ، أننى بذلت فى هذا العمل أقصى ما يمكننى من جهد، وما يسعنى من طاقة، ولذا فإننى أُذكِّر القارئ الناقد ، وهو يطالع هذا العمل أنه بمثابة محاولة أولية لتوظيف العلم فى مواجهة مشكلة تؤرق قطاعات عديدة فى مجتمعاتنا العربية، ومن ثم فإنه يجب أن ينظر إلى ما يستوجب النقد به من زاوية عثرات المجتهد، الذى إن أخطأ فله أجر، وليس من قبيل زلات الخبير التى تستحق العقاب المُغلَّظ.

والله قصد السبيل

المؤلف

طريف شوقى فرج

٢٠٠٢/١٠/١٣

« إن الذين يعجزون عن التعبير عن مشاعرهم وآرائهم، عادة ما يدفعون ثمناً باهظا من جراء ذلك »

(دافيسون ونيل)



الفصل الأول

توكيد الذات فى الميزان

المحتويات

- مدخل توكيدى
- المشكلات التى يعانى منها الفرد فى حالة انخفاض مستوى توكيده
- مزايا ارتفاع التوكيد.

هل تجد صعوبة فى أن :

- **تبدأ** حديثاً مع شخص تقابله لأول مرة ؟.
- **تنتقد** رأيا قاله أحد الزملاء ترى عدم منطقيته ؟.
- **تقاوم** إلحاح شخص ذى مكانة كبيرة لحملك على الاتفاق معه فيما يقول من آراء لا تقتنع بها؟.
- **تعلن** أمام أصدقائك بعدولك عن رأى سابق تبين لك عدم صوابه؟.
- **تبدى** إعجابك بذكاء وحسن تصرف أحد الزملاء فى موقف معين ؟.
- **تعود** إلى موظف أنهى معاملة لك بعد مغادرة مكتبه توا للاستفسار عن أشياء أخرى؟.
- **تبلغ** صديقاً بالاعتذار عن موعد مسبق بينكما بسبب أمر طارئ؟.
- **تطالب** زميلا عزيزا بكتاب قيِّم استعاره منك منذ مدة طويلة ولم يعده إليك؟.
- **ترفض** طلباً لأحد الزملاء بالشهادة على وثيقة رسمية قد يترتب عليها بعض المسئوليات؟.
- **تعترض** على سائق سيارة أجرة يحاول تحميل عدد من الركاب أكثر مما تسعه السيارة؟.
- **تطلبى** من أحد الأقرباء الذى يطرق بابك العودة فى وقت آخر لعدم وجود أحد فى المنزل غيرك؟.
- **تستفسر** ممن يطلب منك إبداء رأيك فى أحد الأشخاص حول دوافع هذا الطلب ؟.
- **تنبه** أبناء ضيوفك الأشقياء إلى عدم اللعب بالأشياء القابلة للكسر فى منزلك ؟.
- **تلفت** نظر زميل لعدم دقة بعض أجزاء فى الرواية التى يحكيها لك؟.
- **تتمسك** بوجهة نظر تقتنع بها حتى ولو لم تعجب أصدقاءك؟.
- **تهنئ** منافسك بعد فوزه عليك ؟.
- **ترفض** دعوة وجهها إليك أحد الزملاء وإن ألح عليك ما دمت لا تشعر برغبة فى تلبيتها؟.
- **تلمح** لضيف أتى بدون موعد سابق وجلس لمدة طويلة أنك مشغول جداً فى المذاكرة؟.

- **ترفض** الإجابة عن سؤال شخصى وجهه لك أحد الزملاء وتوضح له أنه ليس من حقه أن يسألك مثل هذا السؤال ؟.
- **تدعو** زميلاً لتبادل الزيارات الأسرية بينكما ؟.
- **تعتذر** عن أداء خدمة يطلبها منك أحد الأصدقاء لأنها فوق طاقتك ؟.
- **تخبر** صديقاً أنك غاضب منه أو عاتب عليه لتصرف معين صدر عنه ؟.
- **تحتج** على تصرف غير لائق صدر عن زميلك ، من الجنس الآخر ، فى العمل ؟.
- **تعبر** عن امتنانك وعرفانك ، لفظيا، لمن يثنى على شيء طيب فعلته ؟.
- **تُركِّز** عينيك على من تصافحه ؟.
- **تخرج** من محل تفرجت فيه على سلع متعددة دون شراء أى شيء منها؟.
- **تسأل** الأستاذ أن يعيد شرح جزئية معينة لم تفهمها ؟.
- **تقاوم** إلحاح وضغوط أحد الأصدقاء لدفعك إلى الوقوف فى صفه ضد آخر ؟.
- **تُوجّه** نقداً لذاتك فى نقطة معينة أمام الآخرين ؟.
- **تشرح** لقريب أتى أو ينوى زيارتك أثناء العمل أن القواعد لا تسمح بذلك ؟.
- **تستأذن** رئيسك فى الاطلاع على تقرير مفصل أولا قبل التوقيع عليه مع أنه يريدك أن توقع عليه بسرعة ؟.
- **تطلب** من المحاضر أن يرفع صوته قليلاً حتى تستطيع سماعه بوضوح؟.
- **تسأل** شخصا يقف أمام منزلك فى وقت متأخر ليلاً عما يريد؟.
- **تشرح** لأستاذك الذى وبخك على خطأ لم ترتكبه ، أمام الزملاء ، نتيجة سوء فهم ، حقيقة الموقف؟.
- **تناقش** قريباً أكبر منك سنًا فيما يوجهه إليك من انتقادات ؟.

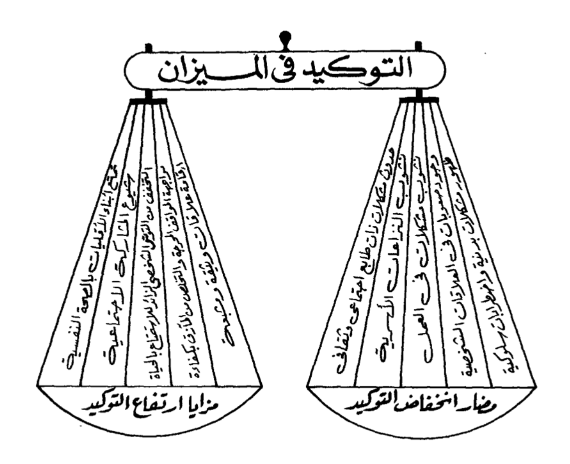
إذا كانت إجابتك بنعم على معظم هذه الأسئلة ، أى أنك تجد صعوبة فى مواجهة المواقف السابقة ، فأنت ممن يحتاجون ، وبإلحاح، إلى قراءة هذا الكتاب والإبحار عبر صفحاته حتى الصفحة الأخيرة ، والتى نعتقد أنك ستصبح شخصاً مختلفاً عندما تصل إليها مقارنة بهذه الصفحة، لأنك ستكون ممن ينطبق عليهم المثل القائل .. « إنك لن تضع قدميك فى نفس ماء النهر مرتين أبداً ».

إن من يجد صعوبة فى التعامل مع المواقف السابقة ، أو مثيلاتها ، ويضطر للتصرف بطريقة مختلفة عما يرغب فيه يطلق عليه علماء النفس «**شخصاً غير مؤكد لذاته**». ويوصف مثل ذلك الشخص عادة بأنه «**عاجز عن الدفاع عن حقوقه الخاصة، ويصعب عليه التعبير عن مشاعره، ورغباته، ومعتقداته ، وآرائه، ويسعى إلى إرضاء الآخرين دائماً، ولكنه لا يرضى عن نفسه إلا نادراً ، لأنه يشعر بالعجز عن فعل أشياء يرغبها ، ويفعل أشياء كثيرة لا يرغبها، وقليلاً ما ينجز أهدافه، وعلى الرغم من أن الآخرين يشعرون بالندم لأجله إلا أنهم يحققون أهدافهم على حسابه**». (١٦٦ : ١٦٩) وبما أننا نستمد قوة الدفع للمضى قدماً فى الاهتمام بظاهرة ما من خلال ما يترتب على نقصانها من مصاعب ، أو ما يعود علينا من منافع فى حالة توافرها؛ لذا فإنه مما حدا بعلماء النفس المحدثين للعناية بظاهرة توكيد الذات (*) تلك الآثار الضارة الناجمة عن انخفاض مستوى توكيد الفرد سواء على الصعيد الشخصى أو الاجتماعى ، فضلاً عما يؤمَل جنيه من ثمار على تلك الأصعدة فى حالة ارتفاع مستوى توكيده، وبناء على ذلك فإن الخطوة الأولى فى تناولنا لموضوع السلوك التوكيدى (**) ستتمثل فى إبراز هذين الجانبين - أى المشكلات التى يعانى منها الفرد فى حالة انخفاض مستوى توكيده بالإضافة إلى المزايا التى تنتج عن ارتفاع توكيده .

ويشكل **هذان الجانبان** المبررات الكافية لتكريس هذا العمل للتعامل مع ظاهرة توكيد الذات قياساً وفهما وتنمية. وسنعرض فيما يلى من صفحات للعناصر الفرعية المندرجة تحت هذين الجانبين ، والتى يوضحها الشكل التالى رقم (١).

(*) Assertiveness

(**) Assertive behavior



شكل رقم (١)

يبين المشكـلات الناجـمة عن انخفـاض

التوكيد والمزايا المترتبة على ارتفاعه

ونعرض فيما يلى لكل فئة مما يحويها الشكل السابق بصورة مفصلة على النحو الآتى :

أولاً : المشكلات التى يعانى منها الفرد فى حالة انخفاض مستوى توكيده :

بما أن استبصارنا بمواطن الخطر ومظاهر الضرر المرتبطة بظاهرة ما تستثير انتباهنا ، ومخاوفنا ، ومن ثم اهتمامنا بدرجة أكبر من المزايا المتوقعة ، ولا غرابة فى ذلك ، فنحن نقلق على صحتنا حين نرى المرضى عقب زيارة صديق بالمستشفى ، وليس حين نتعامل مع الأصحاء الذين يحيطون بنا من كل جانب، ومن ثم سينصب اهتمامنا أولاً على الكشف عن الأعراض الناجمة عن انخفاض التوكيد على كل من الفرد والمجتمع. وكدأب

الباحثين الذين طبعهم العلم بطابعه ، وروضتهم المنهجية بتحديداتها ، فإن تفكير الباحث ينصرف عادة، أول ما ينصرف إلى تصنيف ما يتعامل معه من مفردات فى فئات حتى يسهل فهمها ، وبالتالى ، معالجتها ، لذا سنقدم تصنيفا مقترحاً لتلك الأضرار يتضمن الفئات التالية :

(أ) ظهور شكاوى بدنية واضطرابات سلوكية.

(ب) وجود صعوبات فى العلاقات الشخصية.

(جـ) صعوبة مواجهة المشكلات فى العمل.

(د) وهن العلاقات الأسرية.

(هـ) نشوء مشكلات ذات طابع اجتماعى وثقافى.

(أ) ظهور شكاوى بدنية واضطرابات سلوكية.

من المتوقع أن ينعكس انخفاض التوكيد سلباً على الفرد فى عدة صور ، بدنية وسلوكية ، سنكتفى ببيان ما نعتقد أنه أكثرها شيوعاً وأثراً وهى :

١ - **يؤدى عجز الفرد** عن التعبير عن مشاعره السلبية (إظهار الغضب من تصرف غير مناسب ، أو الاحتجاج على أوضاع غير لائقة) فى المواقف التى تستوجب ذلك إلى عدم تفريغ شحنة التوتر المصاحبة لها مما ينجم عنه، عادة ، بعض الآثار السلبية كأن يتضاءل شعوره بالرضا، ويزداد إحساسه بالوحدة ، والاكتئاب (١٦٤) وقد أشارت ، فى هذا الصدد، دراسة أجراها « شان » Chan على مجموعة من الطلاب الصينيين أن المكتئبين كانوا أقل توكيدا مقارنة بغير المكتئبين (٦٤) ، فالأقل توكيدا يصعب عليهم الإفضاء بما يحملونه من هموم ، أو ما يشعرون به من معاناة، ويميلون ، فى المقابل، إلى اجترارها ذاتيا مما يضخم من آثارها النفسية والبدنية، وهو ما قد يؤدى إلى ظهور بعض الأمراض النفسجسمية لديهم.

وهناك شواهد متعددة تبرز هذه الآثار الضارة لانخفاض التوكيد أشار إليها العديد من المبحوثين فى دراسة أجراها المؤلف ، حيث ذكرت إحدى المبحوثات، على سبيل المثال ، ما يلى « **سمعت بينما كنت أسير فى ردهات الكلية التى أدرس بها مع زميلة لى مصابة بشلل الأطفال أحد الطلاب يقول : إن الكلية أصبحت مستشفى، فما كان من زميلتى إلا أن بكت وأنا كذلك** ».

وقال آخر : « **حدثت مشادة بينى وبين أحد أقاربى المقربين جدا فما كان منى إلا أن ذهبت إلى بيتى ، وضربت لوح زجاج بيدى فجُرحت، لأنه من الأحسن أن أخسر جزءا من نفسى بدلاً من أن أخسر ذلك القريب** ».

أى أن الفرد الذى يعجز عن التصرف بصورة مؤكدة فى مثل تلك المواقف ، سيدفع ثمن عجزه هذا من صحته النفسية ، والبدنية أيضاً، مع أن من تسبب فى هذا الموقف هو من يجب عليه تسديد « **فاتورة** » إساءاته لا الفرد، فعلى سبيل المثال كان بإمكان الطالبة المصابة بالشلل، إن كان لديها خلفية عن كيفية ممارسة السلوك التوكيدى ، أن تلقن مثل هذا السفيه المستهين بمعاناتها درساً فى الأخلاق وضرورة احترام معاناة الناس، أو ، على أقل تقدير ، تشكو إلى المسئولين لكى لا يجرؤ على تكرار فعلته تلك ثانية بدلاً من هذه الدموع الغالية التى ذرفتها والتى تعد استنزافاً لرصيدها من الاستقرار والصحة النفسية .

وكان بمقدور ذلك الطالب الذى جرح نفسه حتى لا يخسر قريبه ، الذى أذاه، أن يوضح له مدى ما ألحقته به تلك التصرفات من ضرر نفسى ، ويدعوه إلى عدم تكرارها، فالقرابة كعلاقة حميمة ليست مجموعة حقوق فقط بل تقتضى أيضاً الالتزام بواجبات معينة نحو الطرف الآخر ، وإلا ما كان لها معنى حينئذ.

٢ - **من شأن القدر المنخفض** من توكيد الفرد أن يزيد من احتمال تورطه فى أداء أنواع من السلوك المشكل نتيجة الخضوع لمحاولات الآخرين فرض وجهات نظرهم عليه، وعجزه عن قول (لا) لأقرانه الذين يحاولون إغواءه بالتورط فى أنشطة مخالفة أو سلوكيات لا يرغبها (١٠٠ : ٥٤٢).

ويفترض « مارلات » Marlatt، فى هذا الصدد ، أن عدداً من المشكلات التى تؤدى إلى بدء التعاطى أو العودة إليه - لمن يحاولون الإقلاع عنه - تكمن فى عجز الفرد عن رفض الضغوط الاجتماعية لبدء التعاطى ، أى عجزه عن رفض مطالب الآخرين ، وهى من بين المهارات النوعية للتوكيد. وفى هذا السياق تشير نتائج دراسات « سويف وآخرون » إلى أن الخضوع لضغوط الأقران من أهم العوامل المؤدية لبدء التعاطى، حيث قرر خمسة وخمسون بالمائة (٥٥٪) من أفراد عينة البحث من الطلاب الذين جربوا الأدوية المؤثرة فى الأعصاب، وثمانون بالمائة (٨٠٪) ممن جربوا تعاطى الكحوليات، وتسعون بالمائة (٩٠٪) ممن جربوا تعاطى المخدرات ، أنهم وقعوا تحت الضغط ، أو الإغواء من الآخرين، سواء كانوا أصدقاء ، أو أقرباء ، أو زملاء (١٧ : ٣٤ - ٣٥).

ويوجد دليل تجريبى يدعم الدور المفترض لانخفاض التوكيد فى التورط فى التعاطى حيث استخدم « ميلار ، وزملاؤه » .Miller etal أساليب التدريب التوكيدى على نحو أدى إلى تعليم الراغبين فى الامتناع عن التعاطى مهارة رفض الدعوة للتعاطى، وكان لهذا التدريب أثر إيجابى فى تحسين مهارات المبحوثين وقدرتهم على رفض العودة للتعاطى (١٦٠ : ٦٤٠).

يضاف إلى ذلك أن عدم توكيد الفرد يجعله عاجزاً عن مواجهة مشكلاته ، أو الأشخاص الذين يؤنونه ، ومن ثم يتصاعد توتره، ولا يجد أمامه ، حينئذ، من سبيل سوى المخدر كوسيلة سهلة لتخفيف توتراته. ومصداقاً لهذا التحليل يشير « غانم » إلى أن المتفحص لكتب جماعة المدمنين المجهولين [(*)] (A-A) يجد أنهم يعترفون فعلاً بأنهم يعانون من الخجل ، وأنه إحدى السمات البارزة عند معظمهم . ويُردف قائلاً : وأعتقد من خلال خبرتى العلاجية أن الأمر كذلك، فالمدمن نظراً لأنه يفتقد إلى التلقائية يعجز عن إيجاد حل عملى لكل مشكلة أو موقف يواجهه، ومن ثم يلجأ إلى المخدر بوصفه وسيلة للمواجهة (٣٢).

ولا يقتصر الأمر على التعاطى، بل هناك ظواهر سلوكية مرضية أخرى تعد إفرازا للتوكيد المنخفض من قبيل الجنوح حيث تبين أن الجانحين المودعين فى إحدى المؤسسات العقابية أقل توكيدا من غير الجانحين، ولديهم صعوبة فى التحكم فى مشاعرهم وانفعالاتهم أثناء التفاعل مع الآخرين مما يجعلهم أقل قدرة على إدارة علاقاتهم الاجتماعية بكفاءة وبناء عليه فهم فى حاجة أشد لتدريبهم على تلك المهارات (١٥٠).

واتضح أيضاً أن العنف يرتبط بالتوكيد المنخفض، ذلك أن مرتفع التوكيد يستطيع تخفيف توتراته، أولاً بأول، وحل صراعاته من خلال أساليب توكيدية كالاحتجاج ، أو أن يطلب من الآخر تغيير سلوكه، أو يعاتبه، أو ينبهه إلى ضرورة الامتناع عن أفعال معينة غير مقبولة من وجهة نظره، فى حين أن غير المؤكد لذاته، أو الإنسان « **الجملى** » إذا جاز لنا إطلاق تلك التسمية عليه، يميل إلى تخزين ردود أفعاله، وانفعالاته ، وتوتراته حتى تتراكم ، وقد يحولها إلى صورة عنف بدنى بعد ذلك إما بصورة شعورية أو لا شعورية ، وقد اطلعت فى كتب التراث على واقعة تتسق مع هذا التصور حيث أرتج على **معن بن**

(*) Alcoholic Anonymous.

زائدة حين صعد إلى المنبر، أى عجز عن الخطابة أمام الناس ، فضرب المنبر برجله ثم قال: فتى حروب ، لا فتى منابر (٢ : جـ٢، ٢٥٧) أى أنه حول شحنته التوترية التى عجز عن تفريغها من خلال الخطابة ، نظراً لنقص توكيده، إلى صورة عدوانية نحو المنبر، كهدف بديل للمستمعين الذين تسببوا فى وضعه فى هذا الموقف الحرج.

(ب) وجود صعوبات في العلاقات الشخصية :

تعتبر صعوبات العلاقات الشخصية(*) من بين الشكاوى الشائعة لدى منخفضى التوكيد؛ نظرا لأن العجز عن التعبير عن المشاعر الإيجابية نحو الآخرين (إبداء الإعجاب بصديق) قد يؤدى إلى صعوبة إقامة علاقة اجتماعية وثيقة مما يقلل من التوافق النفسى للفرد (١٠٠ : ٥٣٠) ، وتشير الصحيفة الأمريكية «فيرجينيا إيرونزى» Virgnia Ironsi فى هذا المجال إلى أن بريدها يمتلئ بخطابات لأناس ينتابهم توتر شديد عندما يتحدثون فى حفل، وخائفين من أن يرفض الآخرون إقامة علاقة معهم (١٤١ : ٧ – ٨) وقد تبين فى أحد المسوح أن (٩٠٪) من المبحوثين غير راضين عن أسلوب تعاملهم مع مشكلاتهم مع الآخرين فهم إما سلبيون أو عدوانيون وهو ما يولد لديهم الشعور بعدم الكفاءة الاجتماعية (١:٥٥)، وهناك مظاهر متعددة تتجسد فيها صعوبات العلاقات الشخصية الناتجة عن تدنى مستوى توكيد الفرد من أكثرها شيوعاً ما يلى :

١ – **الخشية من مواجهة الآخرين** ، وصعوبة التعبير عن المشاعر الذاتية ، أو الآراء الشخصية فى حضورهم . فمن فضل القول أن الصعوبة الأساسية لدى منخفضى التوكيد تتمثل فى أن وجود آخرين فى المواقف التى يواجهونها يكف قدرتهم على الإفصاح عما بداخلهم ، أو الإعلان عن مواقفهم ، فضلاً عن الاعتقاد بأن الآخرين سيقيمونهم بصورة سلبيـة ، وهو مـا يترتب عليـه الشـعور بالكدر (١٥٧)، الذى يدفع بهم إلى التـهيب من الآخرين، والرغبة فى الانعزال عنهم، والذى قد يؤدى، بدوره، إلى نشوء بعض الأعراض الاكتئابية ، وهو ما يجعل من مواجهة الآخرين حدثاً عصيبا، يضطرون للتعرض المتكرر له، ويجب الإشارة إلى أن هذه الحالة ليست مقصورة على الناس العاديين بل قد تشمل علية القوم ، والمشاهير أيضاً، وأحب أن أسوق فى هذا السياق واقعة تاريخية تعبر عن هذا الموقف بطلها « **بنطافورس** » ابن أحد الملوك الإغريقيين الذى كان يعدُّه والده لخلافته يرويها

(*) Interpersonal relations

لنا أفلاطون الذى كان مسئولا عن بيت الحكمة حينئذ وأستاذا لولى العهد المرتقب حيث يقول : « أقام الملك يوم العيد حفلاً كبيراً للاحتفاء بابنه ، والاستماع للحكمة التى تعلمها، وبعد تحصيلها شرطا لتنصيبه حكيماً مقبلاً للمملكة بأسرها ، وبينما كان الجمهور محتشداً لسماع ابن الملك صعدت المنبر ، ودعوت بنطافورس ، وأمرته أن يلقى على مسامع الحضور ما تعلمه ، وخلاصة ما اكتسبه فوقف جامدا كالصنم ، ولم يستطع بعد كل التشجيع أن يفوه ولو بكلمة واحدة من الحكمة فأُسقط فى يدي» (٤: ٢٠) .

تدعونا هذه الواقعة لطرح **سؤال تخيلى** مفاده :

تُرى ماذا كان سيكون عليه الأمر لو تدرب بنطافورس على توكيد الذات ، وتمرس على مواجهة تلك المواقف مسبقاً كجزء من متطلبات تعليمه ؟.

والإجابة بالطبع أن الأمر سيكون مختلفاً حينذاك، لأن هذا التدريب كان سيمكنه من إبراز مهاراته وقدراته بصورة أفضل.

وتحوى كتب التراث الإسلامى وقائع مشابهة لولاة ارتج عليهم ، ولم يتمكنوا من الخطابة حين واجهوا الجمهور الذين سيحكمونه ، أو الترحيب بمن يستقبلونه مثلما حدث مع **يزيد بن أبى سفيان** حين قدم إلى الشام والياً عليها لسيدنا أبى بكر الصديق ، خطب الناس فأرتج عليه ، فعاد إلى الحمد فارتج عليه، فعاد إلى الحمد فأرتج عليه (فشل توكيدى) فقال : يا أهل الشام عسى الله أن يجعل من بعد عسر يسرا ، وبعد عى بيانا، وأنتم إلى إمام فاعل أحوج منكم إلى إمام قائل (نقد ذاتى) (٣٧)

وإذا انتقلنا إلى واقعنا المعاصر سنلمح المزيد من الوقائع التى تكشف حجم الخسائر التى قد يدفعها الأفراد من جراء انخفاض قدرتهم على مواجهة الآخرين، ومما أسوقه فى هذا السياق ما ذكرته إحدى الحالات قائلة : « **حين لمّح لى أحد زملائى فى العمل أنه يريد الارتباط بى، وهو متزوج ، ولا أحبه ، فما كان منى إلا أن تركت عملى وانتقلت لعمل آخر حتى أتحاشى رؤيته نهائياً** ».

أى أن عجزها عن مواجهة مثل هذا الموقف ، الذى يسهل على كثيرين غيرها التصدى له، جعلها تفضل خسارة عملها ، وما قد يترتب على الانتقال منه إلى آخر من صعوبات ، على مواجهة هذا الزميل وإبلاغه بقرارها الرافض.

وقالت أخرى : « عندما أكون مشغولة فى المذاكرة ، ويجىء ضيف ثقيل بدون موعد سابق، ويجلس لمدة طويلة أضطر لترك المذاكرة ، والجلوس معه والقيام بواجب ضيافته، لكنى أشعر بالضيق لضياع اليوم بدون مذاكرة».

حرى بالذكر أن هاتين الفتاتين كان بإمكانهما مواجهة هذه المواقف بحسم حيث تبلغ الأولى هذا الزميل غير المرغوب فيه برفضها مباشرة، وتوضح الثانية لهذا الضيف ، بعد القيام بواجب الضيافة الأساسى ، طبيعة موقفها حتى لا تتحمل هى كل الخسارة فى الموقف، وذلك إذا تلقتا جرعة من التدريب التوكيدى.

وحين ننظر إلى الموضوع من زاوية أخرى سنجد أن خشية الفرد غير المؤكد من مواجهة الآخرين، ورغبته فى تجنبهم من شأنه أن يُضيِّع عليه فرص لقاء أشخاص مفيدين، ومتميزين يزودونه بالمزيد من الخبرات الكفيلة بتمكينه من حل مشكلاته الحالية ، وتلافى الوقوع فى أخرى مستقبلية، فضلاً عن أنهم قد يكونون بمثابة حقل تجارب يصقل من خلالهم مهاراته التفاعلية مما يجعل حياته أكثر خصوبة وإثماراً.

٢ - **العجز عن التصدى لمحاولات الآخرين استغلال الفرد** . من المشاهد أن كل فرد يُضطرُ ، فى حالات عديدة ، للتعامل مع أشخاص يسعون إلى الحط من قدره، وتحقيق مكاسب على حسابه، كذلك الذى يسعى إلى تسفيه وجهة نظر الآخرين، أوالذى يتصيد لهم الأخطاء، أو يحرص على أن يضع نفسه فى صورة الضحية مع أنه الذى هيأ الظروف لذلك، أو الذى يلقى مسئولية الفشل على الآخرين، أو الذى يهمل الجوانب الإيجابية ويعنى فقط بالسلبية مع أنها قليلة ، كالباحث عن النقطة السوداء فى الثوب الأبيض، أو من يعمل على توريط الآخرين وتحريضهم على النزاع، أو من يستفزهم ليفعلوا ما يريد ، ويرتكبوا خطأ يدينهم ويبرئه (٢٦) . مثل هؤلاء الأشخاص الطفيليين يُفضِّلون أن يكون الفرد غير مؤكد لذاته حتى يضحى مرتعاً تتوحش فيه انتهازيتهم ، ومن ثم يجب علينا التحلى بقدر مرتفع من التوكيد حتى نبين لهم وعينا بمسلكهم ، واعتراضنا عليه، ونبذنا له، وأن نواجههم بحزم صيانة لحقوقنا، وحماية لأنفسنا، وأن نحثهم على البحث عن مسلك آخر ، والعودة إلى الطرق الإنسانية فى التعامل معنا.

٣ - **صعوبة إقامة علاقات وثيقة وصحية مع الآخرين** . على الرغم من أن إقامة علاقة وطيدة تتسم بالندية مع المحيطين بنا تعد أمراً ضروريا فى حياتنا، فبدونها يصعب علينا العيش أسوياء نفسيا- إلا أنه من الملاحظ أن غير المؤكدين يصعب عليهم إقامة مثل

تلك العلاقات نظراً لأنها تتطلب نمطاً من التفاعلات المتوازنة، بين طرفيها، التى لا تنطوى على خضوع أحدهما للآخر أو سيطرته عليه ، وإنما الدوران معاً فى مدار واحد ككيانين مستقلين ، وهو ما يتطلب تعبير كل طرف عن رأيه، الذى قد يختلف شيئاً ما عن رأى الآخر، والنظر لمشكلة صديقه من زاوية مختلفة لم يتطرق إليها ذلك الصديق، بدلاً من الاكتفاء بمجاراته، فهذا أكثر نفعا له ، فصديقك من صدقك لا من صدَّقك، وكذا إخباره بمكانته الأثيرة لديه حتى يشجعه على الاقتراب منه بدرجة أكبر، ويكافئه على ما قد يبذل من تضحيات – صغيرة أو كبيرة – من أجله ، ويلفت نظره أيضاً إلى الجوانب غير المرغوبة فى سلوكه، ويدعوه إلى تغييرها كى تتحسن صورته فى عيون الآخرين ، فكما هو معروف، فإن **تقديم عائد** (*) للفرد حول سلوكه من أنجح طرق تغيير السلوك فى **الوجهة** المرغوبة ، فعلى سبيل المثال حين نجيب على ذات الامتحان عدة مرات دون معرفة مواطن الخطأ، من معلمنا ، فلن تتحسن درجاتنا بصورة دالة، مثلما الحال لو أجبنا عنه مرة ثانية فقط بعد أن يخبرنا بأخطائنا. ويعتبر الأمر بالنسبة للصديق غير المؤكد مشابها لذلك حيث إننا لو كررنا أمامه سلوكا معينا عشرات المرات مثل : مقاطعة الآخرين أثناء الحديث معهم، وهو ما قد يؤدى إلى الإضرار بعلاقتنا بهم؛ فإنه لا يَلفت انتباهنا لذلك، ومن ثم سنستمر فى إصدار هذا السلوك ، فى حين أنه لو كان مؤكدا لذاته فسرعان ما يخبرنا بأن هذا السلوك يخل بقواعد وآداب الإنصات الفعال المطلوب لنشأة وبقاء العلاقات الوثيقة مع الآخرين ، ومن ثم سنعمل على تحاشيه، ومن ثم نجنى المزايا العديدة نتيجة لذلك ، ومن هذا المنطلق يمكننا القول بأن إشباع الحاجات النفسية المتعددة للطرف الآخر فى العلاقة ، ونقده لتطويره، وتحسين صورته لن يتسنى إلا على يدى صديق مؤكد لذاته. ومن هنا فإن انخفاض التوكيد يحول دون إقامة وتوطيد علاقات وثيقة مع الآخرين .

(جـ) صعوبة مواجهة المشكلات فى العمل :

هناك العديد من المشكلات التى قد يعزى تعرض الفرد لها فى العمل ، أو عجزه عن مواجهتها ، أو ميله إلى تجنبها ، أو التعامل معها بطريقة غير صحيحة حين تحدث إلى انخفاض توكيده ومن بين أهم هذه المشكلات ما يأتى :

١ – اجتياز مقابلة الترشيح للعمل : من المفترض أن يُقلِّل ضعف مهارة الفرد على توكيد ذاته إبان مقابلة الترشيح للعمل من احتمال اجتيازها بنجاح من عدة زوايا منها: أنه يحدُّ من قدرته على تقديم نفسه بصورة جيدة تعبر عن إمكاناته الفعلية، ويجعل

(*) Feed back

من الصعب عليه مواجهة من يقوم بتقييمه بصورة تنم عن اعتداده بنفسه، ولا يُمكّنه من الرد على الاستفسارات المطلوبة بصورة واضحة، بل ويحول دون توجيهه بعض الاستفسارات حول المؤسسة للقائمين بالمقابلة بما يوضح الصورة أمامه، فهذا حقه أيضاً، فهى علاقة تعاقدية بين طرفين وليست علاقة استجداء من طرف لآخر ، لأن غياب تلك المعلومات قد يؤثر سلبا على مستقبله فيها، وسيجعل قراره بالالتحاق بها أكثر عرضة للمراجعة (٦٦) ، وحرى بالذكر أن أهمية تلك المهارات ستزداد فى ظل التوسع فى الخصخصة – والتى يتوقع أن يتكرر فى ظلها تعرض الفرد لإجراء مقابلات الحصول على عمل بمعدل أكبر من ذى قبل.

٢ – **تزايد ضغوط العمل وصعوبة مواجهتها** : انصب الاهتمام فيما مضى حول أثر ضغوط العمل على الجوانب العضوية كأمراض الشرايين وضغط الدم، فى حين وُجِّه القليل من الانتباه إلى العلاقة بين السلوك التوكيدى والضغوط (٨٦) ، وهو ما يدعونا لإلقاء نظرة سريعة على هذه المسألة ، لاعتقادنا بأهمية الدور الذى يمارسه انخفاض التوكيد فيها، فعلى سبيل المثال، من شأن عدم توكيد الفرد لذاته فى العمل أن يؤدى ، كما يشير «جامبريل » gambrill ، إلى أن يصبح الفرد ***معرضا لضغوط*** أشد من زملائه، من قبيل أن يُكَلَّف بأعمال آخرين دون وجه حق (١٠٠ : ٥٣٤)، يضاف إلى ذلك أن فشله فى التعبير عن أفكاره، ومشاعره، أو تعبيره عنها بطريقة فيها مبالغة فى الخنوع يجعلهم أقل اعتناءً به مما يشكل ضغوطاً إضافية عليه. (٨٦)، ولعلنا نلاحظ فى سياقات عديدة أن هناك بعض الأفراد الأكثر تميزا من حيث الكفاءة الفنية فى العمل والأكثر بذلاً للجهد، واضطلاعاً بالمهام الرئيسية فى جماعة العمل إلا أنهم ، نظراً لانخفاض توكيدهم، أقلهم حصولا على المزايا، حتى أنه يصعب على غير المطلعين على خبايا تلك الجماعة اكتشاف أنهم الأعمدة التى ترتفع عليها هامات بقية أعضائها؛ إنهم كالطاهى الذى يُعد الأطباق الشهية التى يستمتع بها رواد المطعم، ولا يراه أحد منهم، لأنهم لا يرون إلا النادل الذى يحملها إليهم فقط.

وهناك جانب آخر للموقف قوامه أن إساءة استخدام التوكيد، والتى قد تأخذ صورا متعددة من قبيل عدم التمييز بين التوكيد والعدوان، أو ممارسته بصورة مباشرة ومفرطة، قد يزيد من سوء الفهم بين الزملاء إذ قد يعتقدون أن الفرد يستعمله للحصول على مزايا على حسابهم ، وكذلك فقد يُدركه الرؤساء كأحد أشكال التحدى، والكبرياء ، مما يدفعهم

لتبنى اتجاهات سلبية نحو الفرد ، وإتيان ممارسات استفزازية ضده، لكسر شوكته، وهو ما يعد منبعاً إضافياً للضغوط عليه. وبهذا يكون التوكيد المرتفع ليس وسيلة لتقليل الضغوط بل لتأجيجها.

٣ - التحرش الجنسى (*) بالمرأة العاملة : بعد التوسع فى عمالة المرأة ظهرت نوعية جديدة من المشكلات التى تتعرض لها وتعانى منها بسبب انخفاض توكيدها ، وبالاستدلال العكسى فإن ارتفاع توكيدها قد يكفيها مشقة الوقوع فى براثنها ، أو يساعدها على الخروج منها إذا حدث ذلك . ومع وعينا بأن هذه المشكلات متنوعة من قبيل: صراع دور الزوجة - الأم - الموظفة ، ومشكلات المرأة القائدة، إلا أننا سننتخب أكثر هذه المشكلات التصاقا بانخفاض التوكيد ألا وهى مشكلة التحرش الجنسى بالمرأة العاملة، والذى يعرَّف بأنه « توجيه إشارات وتلميحات جنسية للضحية ، وإبداء الرغبة بصورة صريحة فى إقامة علاقة جنسية معها ، وعلى الرغم من أنها لا تُرحِّب، أو تستجيب ، بل وقد تستنكر تلك الدعوات إلا أن المتحرش قد يتمادى ويصدر أفعالا لفظية وبدنية ذات طبيعة جنسية نحوها، وذلك فى ظل التهديد بإثارة الصعوبات لها فى عملها مما يعوق تقدمها المهنى، والتى قد تصل إلى درجة الفصل من العمل، إن لم تستجب لما يريد» (١٩٢).

وتتمثل خطورة تلك المشكلة بالإضافة إلى ما تسببه من أضرار مباشرة للمرأة فى أنها تولد المزيد من المشكلات اللاحقة لأسرتها ، وعلاقاتها الاجتماعية ، وتشكل تعديا على قيم المجتمع . ومن المفترض أن منشأ هذه المشكلة يتمثل فى أن أماكن العمل تخلق فرصا متزايدة للاختلاط المكثف بين المرأة والرجال ، فضلا عن أن **التصورات المسبقة** - غير الدقيقة - حول المرأة التى تشغل بعض المهن كالسكرتيرة ، وكذلك سوء فهم وتفسير هؤلاء الرجال بعض سلوكياتها ، كالاهتمام المفرط بمظهرها وأناقتها الذى قد يفهم - أحيانا - على أنه دعوة ضمنية للاقتراب منها والاجتراء عليها ، بالإضافة إلى أن النظام الهرمى الذى يعطى صلاحيات متزايدة لرجل (الرئيس) على امرأة ، كل ذلك وغيره ، أدى إلى تفشى ظاهرة التحرش الجنسى بالمرأة العاملة. ومن ثم نشطت الهيئات البحثية فى دراستها لتقييم معدل انتشارها ، بصورة موضوعية ، وتقصى أسباب حدوثها ، واقتراح السبل لمواجهتها ، وحرى بالذكر أن أول حالة تحرش جنسى وصلت إلى المحكمة العليا الأمريكية فى عام (١٩٨٦) . وقد تبين فى أحد المسوح الحديثة أن (٤٢٪) من النساء ادعين

(*) Sexual harassment

التعرض له فى العمل (١٩٢) وقد أشارت ، فى هذا السياق أيضا ، دراسة للمركز القومى الأمريكى لبحوث المرأة إلى تعرض (٥٠٪) من العاملات للتحرش الجنسى ، ولو لمرة واحدة أثناء الخدمة ، بل إن الظاهرة قد أخذت شكلا أكثر شذوذا ، وغرابة ، حيث تم تسجيل (١٠٪) من حالات التحرش ضد رجال أيضا، وذلك فى عام ١٩٩٤ (١٠٥) . ويبدو أن هذا الموقف الحرج يكاد يكون عاما ، فهو لا يقتصر على المرأة الغربية بل إنه يطول المرأة العاملة اليابانية كذلك ، حيث بينت إحصاءات حكومية هناك أن (٢٦٪) من العاملات يتعرضن « **للسيكوهارا** » Sekuhara وهى التسمية اليابانية للتحرش الجنسى .

ويفترض بطبيعة الحال ، وجود مثل تلك الحالات فى ثقافتنا المصرية والعربية على الرغم من أنه ينقصنا البيانات الرسمية التى تقدم تقديرات تقريبية لها ، نظرا لازدياد أعداد العاملات ، والتوسع فى المنشآت الصغيرة للقطاع الخاص ، والتى يتوقع أن تزيد فرص التحرش فيها نظرا لتعاظم صلاحيات وقوة المدير أو صاحب المؤسسة على فصل أو مكافأة الضحية ، فضلا عن أنها قد تتفاعل معه لمدد طويلة على انفراد . وقد تأخذ الظاهرة **طابعا تصاعديا** حيث تكتفى المرأة برفض أو صد التحرش الجنسى البدنى فقط ، وتتقبل أو تقف مكتوفة الأيدى حيال الإشارات والتلميحات اللفظية ، ولا تأخذ موقفا حازما منها مما يؤدى إلى اعتقاده برضاها ، ومن ثم يشرع فى محاولة التحرش البدنى بها ثانية وهكذا ...... وقد تأخذ المسألة منحى آخر ، خطرا أيضًا حيث تعتاد المرأة على سماع إشارات الرجال وتلميحاتهم ، والتى قد تتم بشكل تلقائى أمامها ، وتعتبرها شيئًا عاديا ، مما قد يشجعها على مشاركتهم إياها بصور متنوعة فيما بعد ، وهو ما قد يعنى تدهورا فى القيم الأخلاقية للمجتمع بشكل عام .

أما فيما يتعلق بمواصفات المتحرش فقد توصلت دراسة أجراها مكتب إدارة العاملين بالولايات المتحدة إلى أنه :

★ يكون أكبر سنا من الضحية .

★ عمره ما بين ٣٠ - ٣٩ عاما .

★ متزوج (٦٧ ٪ منهم كانوا كذلك) .

★ تربطه علاقة عمل بالضحية تزيد عن ستة أشهر .

★ من نفس العرق .

★ مارس التحرش من قبل (مدمن تحرش) .

★ يبدأ بالتحدث عن ظروف حياته الخاصة وتعاسته العائلية .

★ يعلق ويثنى على أزياء المرأة المعنية بنفسها .

أى أن هناك مقدمات يتسلل من خلالها المتحرش إلى العالم الشخصى للضحية ، وإن لم تصده بحزم ، مبكرا ، يتقدم خطوة جديدة للأمام ، وقد عبرت إحدى الحالات التى التقى بها المؤلف عن ذلك الموقف بقولها :

« عندما يوجه لى أحد الزملاء سؤالا شخصيًا ، وأشعر أن من حقى ألا أجيب عنه فإننى أحاول بقدر الإمكان عدم إحراجه ، وأجيب عليه بصورة عامة » ، وهى ، كما يشير فحوى كلامها ، دعوة له للتقدم إلى الأمام فى الأرض المفتوحة .

ويلاحظ أن **عجز الضحية** عن الاعتراض على هذه التصرفات ، سواء بصورة شخصية أو رسمية نظرا لانخفاض توكيدها يشجعه على التمادى . وفى محاولة من الجهات الرسمية فى الغرب لمقاومة التحرش أصدرت مجموعة من الإرشادات لتجنبه ابتداء، وأما إن تعذر ذلك فعلى المرأة العاملة مواجهته ، وينطوى أهم عنصر للمواجهة على مقاومتها للضغوط التى يمارسها المتحرش ، وعدم التردد فى التوجه للرئيس الأعلى ، ودعوة الزملاء للشهادة معها على ما حدث (١١٣) ، وهى عناصر يصعب على من تفتقر للتوكيد المرتفع القيام بها ، ومن ثم فإن تنمية قدرة المرأة على توكيد ذاتها تسهم فى تحصينها ضد ما قد تتعرض له من عمليات التحرش تلك لأنه يجعلها قادرة على مواجهة ، وردع مقدمات التحرش (التلميحات والإشارات) التى تكون بمثابة « جس نبض » حينئذ ، حتى لا تتحول إلى سلوك، أما إن سدر المتحرش فى غَيِّه ، وأقدم على الإتيان ببعض السلوكيات التحرشية فعليها أن تتصدى له بحسم وألا تجد غضاضة فى إبلاغ المسئولين الأعلى حتى لا تصبح عرضة لابتزازه اعتقادا منه أنه يصعب على المرأة الإبلاغ عن مثل تلك الأفعال حتى لا تشهر بنفسها وتشوش على سمعتها . ولنا فى **قصة المرأة العربية المؤكدة لذاتها** التى أوردها « اليوسى » فى كتابه « زهر الأكم » أسوة حسنة فى مثل هذا الموقف حيث يروى أن امرأة مرت بقوم فى بنى نمير فأخذوا ينظرون إليها ، ويتواصفونها (تحرش جنسى) ، فقالت : قبحكم الله يا بنى نمير، ما امتثلتم واحدة من **اثنتين** : لا قول الله تعالى حيث يقول : ﴿ **قُل لِّلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ** ﴾ «النور : ٣٠»، ولا قول جرير حيث يقول :

فـغض الطرف إنك من نميـر فـلا كـعـبـا بلغت ولا كـلابا

فأُفـحِموا بذلك وذهبوا (٤٦ ، جـ١ : ٢٦٦).تكشف هذه الواقعة وغيرها عن الدور الهام للتوكيد فى حماية المرأة ذاتيا مما قد تتعرض له من مشكلات خارج منزلها سواء فى عملها ، أو طريقها ، أو أماكن تسوقها . إننا فى حاجة لتدريب وتشجيع المرأة سواء كانت عـاملة أو طالبـة أو أرملة أو ربة منزل والتى تضطرها ظروفـهـا إلى أن تسـيـر منفـردة فى طريق أو تستقل وسائل مواصلات مزدحمة على أن تواجه تلك التحرشات وتردعها بنفسها لأنها إذا انتظرت دعم الآخرين فقد لا يأتى أو يأتيها بعد فوات الأوان .

(د) وهن العلاقات الأسرية :

سينصب اهتمامنا فى هذا المقام على الكشف عن دور انخفاض التوكيد فى نشأة وتصاعد المشكلات بين كافة أفراد الأسرة : الزوج وزوجته ، والوالدين ، والأبناء ، والإخوة فيما بينهم ، وليس على دور الأسرة فى تشكيل مستوى التوكيد ، فهذا موضع اهتمام فصل آخر .

حين نحلل الظواهر السلبية بين أفراد الأسرة من قبيل : ضعف الروابط الوجدانية بين أعضائها ، وانقطاع الحوار ، والتراشق اللفظى ، والانفجارات الانفعالية المتبادلة ، والطلاق ، وهروب الأبناء ، وتفاقم النزاعات العنيفة سواء بن الوالدين أو فيما بين الإخوة ، سنجد أن نقص التوكيد يسهم فى نشوئها حيث إنه ، بالإضافة إلى بعض المتغيرات الأخرى، يكرس تلك البيئة المواتية لظهور تلك المشكلات نتيجة مسئوليته عن غياب العديد من الممارسات الإيجابية التى يكون لها دور بارز فى تجنب حدوث تلك المشكلات أو التغلب عليها عندما تلوح فى الأفق ، وهناك **نماذج متعددة لتلك الممارسات غير التوكيدية** التى تُرسى هذا المناخ غير المواتى من قبيل : **الامتناع** عن توجيه الشكر للأم حين تأتى للابن بما يريد، أو **عدم نقد** تصرف غير ملائم من أخ « إغلاق التليفزيون أو تحويل قنواته دون استئذان من يشاهده » أو **عدم التعليق** على قرار اتخذه الأب ، أو سلوك صدر عن الأم « ضرب أحد الإخوة قبل تحذيره » ، أو **عدم إظهار** القلق والاهتمام بتأخر الزوج عن موعده المعتاد ، أو **تلافى** طلب المشورة من الأب فى مسألة محيرة ، أو **عدم الاستفسار** من الأخت عن أحوالها مع أن ملامح وجهها توحى بالهم ، ومما يدعم ذلك التحليل المبدئى أنه قد تبين فى دراسة أجريت على (١٢) عائلة ، بها أفراد مرضى نفسيا ، وأخرى مكافئة لها لا يعانى

أفرادها من مشكلات نفسية، أن السلوك التوكيدى المنخفض أكثر شيوعا فى الأولى مقارنة بالثانية (١٨٢) .

(هـ) نشوء مشكلات ذات طابع اجتماعى وثقافى :

يترتب على انخفاض التوكيد داخل ثقافة معينه عدد من المشكلات التى قد تثير متاعب لأبنائها فضلا عن أنها تقلل من قيمة تلك الثقافة ومكانتها فى المحيط الدولى ، بشكل عام ، وتتمثل أبرز تلك المشكلات فى :

١ - **شيوع روح المجاراة فى الثقافة :** يمكن القول ، بشكل عام ، بوجود شعوب غير مؤكدة (مجارية) (٥١) ، وهو ما يعنى ضمنا غياب روح المبادأة ، والاستقلالية ، وشيوع السلوك الاتباعى فيها ، الذى قد يولد لدى أفرادها شعوراً بأنهم أمة من الخراف (١:٥٥) وحرى بالذكر أن المجاراة الناتجة عن عجز الفرد عن توكيد ذاته ، والإعلان عن اختلافه عما يراه الآخرون ، وعدم الاقتناع به تصبح مشكلة حقا حين تكون الظواهر السلوكية الشائعة فى الثقافة ، والتى يقلدها الآخرون ذات طابع سلبى مثل : التفكير الخرافى أو التنشئة اللاعقلانية ، أو غياب التفكير النقدى، أو النفور من الإفصاح عن المشاعر ، واستهجان الاختلاف المبرر فى الرأى، أو الانزعاج من كثرة طرح الأسئلة فى المواقف التعليمية . والاهتمام المفرط برأى الآخرين ، وسهولة تغيير المرأة لأزيائها لمجرد عدم إعجاب الآخرين بها مع أنها مناسبة (١٧٨) .

أما إن اتبع الآخرون سلوكيات قويمة كاحترام الأكبر سنا ، وإعطاء أولوية للنساء فى أماكن الخدمة ، والتبرع لجمعيات خيرية ، أو الالتزام بأداء الشعائر الدينية ، أو أن تكون المجاراة قرارا شخصيا مثلما هو الحال فى الثقافات الجمعية التى يؤمن الفرد فيها بأنه لا قيمة له بدون جماعته ، وأن كل أهدافه يجب أن تصاغ فى إطار أهداف الجماعة ، ومن ثم فبلوغها إياها نجاح له، أو أن التزام الفرد بأهداف جماعته يجعله غير راغب فى نقدها، أو التعبير عن اختلافه معها بعد ما أعلن التزامه بها سلفا (٥١) ، وفى مثل تلك الحالات فإن المجاراة لن تدخل فى إطار الظواهر المشكلة .

٢ - **ضآلة احتمالات التغيير الاجتماعى :** حين يشيع عدم التوكيد فى ثقافة ما يصعب على أبنائها الإيمان بقدرتهم على المبادأة ، وتغيير الأوضاع الاجتماعية غير المقبولة فيها من قبيل : **تدنى** احترام حقوق الإنسان ، أو **تفشى** الفساد الاجتماعى أو

التبعية لأمة أخرى على المستوى الاقتصادى أو السياسى ، ذلك أن عدم الرضا عن الواقع الاجتماعى المنقوص يتطلب قدرا مرتفعا من المهارات التوكيدية لإعلانه بصورة لا تضع الفرد ، أو الجماعة ، فى صورة المتمرد حتى يتقبل منه الآخرون دعوته بوصفها دعوة إصلاحية معبرة عنهم ، أو ما يطلق عليه معارضة من داخل النظام كما يقول الساسة ، وحتى تكون لديه القدرة على استقطاب تلك الجماهير فى صفه ، وكما هو معلوم فإن تلك العملية الاستقطابية تتطلب إعلان الجماعة أحكامها وقراراتها بوضوح فى القضايا المطروحة ، وبيان مبررات ذلك . وهى ، حين ندقق فى الأمر ، مكونات توكيدية ، فضلا عن أن **إعلان** البديل المقترح لإزالة تلك الحالة من عدم الرضا يحتاج ، هو أيضا ، قدرا مرتفعا من التوكيد ، وبين هاتين العمليتين ، إعلان عدم الرضا واقتراح البديل ، تحدث ممارسات وتفاعلات وسيطة عديدة تستلزم التفاوض ، والتحاور، والإقدام ، والإحجام ، والمناورة ، وهو ما يجعل التوكيد أمرًا ضروريًا حينذاك ، وحين ندرس مسيرة تاريخ حركات التغيير الاجتماعى التى يقودها المصلحون الاجتماعيون والدينيون سنحصل على العديد من الأدلة الواقعية التى تدعم هذا التصور .

ما سبق ذكره من وقائع ، وطرحه من تحليلات ، يكشف عن حجم الأضرار التى تحيق بالفرد ، والمجتمع من جراء التوكيد المنخفض ، ولكن ماذا عن المزايا التى بإمكان هذه الأطراف الحصول عليها كنتيجة لارتفاع توكيدهم ؟

هذا ما سنسعى للإجابة عنه فى الفقرات التالية :

ثانيًا : مزايا ارتفاع التوكيد :

عرضنا فيما سبق لأحد وجهى العملة ، والذى يتمثل فى المضار الناجمة عن انخفاض التوكيد ، والآن سينصب اهتمامنا على ثانيها، ألا وهو المزايا التى يخبرها الفرد حين يرتفع مستوى توكيده إبان تفاعله فى دوائر حياته المتنوعة سواء الخاصة ، أو العملية، أو الأسرية أو العائلية أو الاجتماعية – تلك المزايا التى يتضاءل معها ما قد يسببه التوكيد المرتفع من مشكلات جانبية ، كما الدواء ، والتى تكشف عن أهمية أن يتبنى الفرد فلسفة توكيدية توجه سلوكه اليومى، مؤداها .. **كن مؤكدا تكن حيًا** ، فنحن نعيش لنؤكد ذاتنا ، ونؤكد ذاتنا أيضا ، لنعيش ، حياة نستحقها كبشر له كرامة أثبتها الله لنا وحبانا إياها ، وتتمثل أهم هذه المنافع التى يثمرها التوكيد فيما يلى :

(أ) إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة .

(ب) مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المآزق بكفاءة .

(جـ) التخفف من التوتر الشخصى الزائد للاستمتاع بالحياة .

(د) شيوع المشاركة الاجتماعية .

(هـ) تمتع أبناء الأقليات بقدر أكبر من الصحة النفسية .

(أ) إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة :

كما أننا نلمح مردود سلوكنا فى عيون الآخرين، فنرى كم هو حسن أم قبيح ، كذلك فالآخرون فى حاجة، أيضا، لأن يروا أثر تصرفاتهم فى عيوننا حتى يقرروا هل يستمرون فى هذا الاتجاه أم أنهم بحاجة إلى عملية تجميل لسلوكهم. وفى كل الأحوال يجب لكى تتم عمليات التقييم المتبادل تلك أن تكون لدينا القدرة على التعبير عما فى نفوسنا من مشاعر ورغبات، وأن نبلغ الآخرين، ويبلغونا كذلك، بآرائنا وتصوراتنا فيما يفعلون ، وهى مهارات توكيدية ، حتى نقترب من بعضنا البعض بدرجة أكبر بما يسمح بحدوث عمليات التجاذب، والانتقاء ، وتصعيد شخص معين من بين المحيطين بنا إلى مرتبة الصديق ، وهى مكانة يصعب أن يرقى إليها إلا القليل منهم .

وتفصيل ذلك الموقف أن من يتعامل معك يريد أن يلمس رد فعلك على سلوكه الساعى إلى التقرب إليك ، والذى يجسده استجاباتك اللفظية ، وغير اللفظية نحوه ، فإن رأى تقديرا منك لما يفعل تشجع فى الاقتراب منك بدرجة أكبر ، وهكذا أنت أيضا ، أى أنك مطالب وفقا لهذا التصور ، ومن المتوقع أن يساعدك التوكيد المرتفع على هذا ، أن تعبر على المستوى اللفظى وغير اللفظى لصديقك عن امتنانك لمجاملاته ، ووده ، وتضحياته حتى لو كانت بسيطة ، بمثلها أو يزيد ، وتُشعره أنك تقترب منه كلما أظهر بوادر اقتراب منك حتى يشعر بثمرة مبادراته فى العلاقة بما يشجع على نموها ، فعلى سبيل المثال ، من يقل لك من الزملاء بأن أداءك كان جيدا اليوم ، اشكره وعبر له عن تقديرك لتلك المجاملة الرقيقة بدلا من الصمت أو محاولة التقليل من قيمة ما حدث أو اعتباره شيئا عاديا .

ومن يغب لفترة قليلة عنك منهم يحسن إبلاغه بمجرد رؤيته بأهمية وجوده بالنسبة إليك ، وأنك شعرت بأن شيئًا ما كان ينقصك طوال فترة غيابه ، لأنك إن استقبلته كالمعتاد، خجلا من توجيه تلك الكلمات الرقيقة التى تعبر عن شعورك نحوه إليه ، سيعتقد أن

حضوره أو غيابه سواء لديك ، ومن ثم يتقوض ركن أساسى فى علاقة الصداقة التى شيدتموها معًا .

وحرى بالذكر أن أهمية تلك **المبادرات التوكيدية** تتمثل فى أننا نستمد وعينا بأهميتنا لدى الآخرين ، ومن ثم إحساسنا بقيمتنا ، من مثل تلك المؤشرات التى تعبر عن مدى اعتنائهم بنا، وبطبيعة الحال لن تظهر تلك البوادر إلا إذا كان لدى هؤلاء الآخرين قدر مرتفع من التوكيد يشجعهم على الإفصاح عن تلك المشاعر والتقييمات بجلاء نحونا .

وعلى الجانب الآخر فإن إحجام صديقنا عن توجيه نقد موضوعى ، وحتى إن اتسم ببعض الحدة حيال بعض سلوكياتنا ، فإن هذا قد يُفرِغ ، أيضًا ، العلاقة من مضمونها على الرغم مما قد يثيره من ضيق مؤقت لنا ، لأن من لا يهتم بنا ولا ينشغل بما قد تجره علينا بعض تصرفاتنا ، التى قد تكون غير ملائمة أحيانا ، من مشكلات ، ولا يقف حيالنا وقفة حازمة تحول دون تكوُّن رأى عام مضاد نحونا يشوه صورتنا ، وينعكس سلبا على علاقاتنا بالآخرين ، مثل هذا الفرد قد لا نعتبره فى حالة مراجعة الذات ، من الأصدقاء المقربين. بناء على ذلك فإن امتناع الصديق عن هذه الوقفة خجلا منا ، نظرا لعدم توكيده ، قد يضر بمستقبل العلاقة ويحول دون توثيقها معه .

يتضح فى ضوء هذا التحليل أن الصداقة الوثيقة محصلة عمليات متعددة **تشغل** المهارات التوكيدية مكانة بارزة فيها، فهى تعد ضرورية لبدء واستمرار وتقوية تلك العلاقات، فنحن فى حاجة لتقديم أنفسنا للآخر فى بداية العلاقة ، والإفصاح عن أنفسنا واهتماماتنا وتصوراتنا وآرائنا حول الأحداث والأشياء له أثناءها ، وبعد ذلك فنحن فى حاجة للاقتراب منه نفسيا ، وشعوريا ، ووجدانيا من خلال تعبيرنا له عن مكانته وأهميته لدينا ، وألا نجد فى ذات الوقت ، فى المواقف الحرجة ، غضاضة فى نقده والاختلاف معه فيما نعتقد أنه فى صالحه ، وفى صالح العلاقة : وهى كما يتبين فى ضوء ألفتنا بمفهوم التوكيد عبارة عن مهارات توكيدية .

(ب) مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المآزق بكفاءة :

نحن نتعرض بصورة متكررة لمواقف عديدة قد يُلح فيها طرف آخر علينا بصورة مبالغ فيها لكى نفعل شيئا لا نرغبه ، وهو ما يؤدى إلى شعورنا بالضيق وعدم الارتياح ، كذلك **الصديق** الذى يلح فى طلب قرض مع أننا لا نملك فائضا كافيا لتلبية طلبه ، أو ذلك

الرئيس الذى يطالبنا بأن نسانده فى ضغطه على أحد الزملاء ، ومباركة إجراء تعسفى اتخذه ضده ، أو فى تلك الإلحاحات المتواصلة التى تصدر عن **بائع** يصر على أن يبيعنا شيئًا لا نرغبه لمجرد أننا طلبنا منه سلعة ليست عنده ، أو ذلك **الصيدلى** الذى يقترح علينا بديلاً للدواء الذى نطلبه ، ويشدد على أنه الأفضل ، أو تلك **الحملات** الإعلانية الموجهة نحو أدمغتنا إما لترويج سلعة أو إقناعنا بموقف سياسى للدولة نرى عدم صوابه ، أو كما يحدث فى **الولائم** فى ثقافتنا العربية حيث يضطر الفرد نظرًا لعجزه عن رفض طلبات مضيفه المتكررة إلى نسف نظامه الغذائى ، والتهام كميات كبيرة من الأطعمة قد تسبب له متاعب صحية توا أو لاحقًا .

كل هذه **المواقف** ذات الطابع المُحرِج والمأزقى يسهل على مرتفع التوكيد التعامل معها ، والتخلص منها ، أو حتى تجنب مواجهتها بصور متعددة، كمن يقول لمن يصمم على أن يكون هو المتحدث الوحيد فى حلقة النقاش : **أعطنى من فضلك فرصة لأعبر عن فكرتى أولا** . أو يقول لمن يُصر على فرض رأيه عليه فى مسألة معينة : **أنا أعتقد بوجود زاوية أخرى للتعامل مع المسألة** (١٠٠ : ٥٤٢) ، أو يقول للمضيف الذى يُلح عليه ليأكل المزيد : أنا أعلم أن دعوتك المتكررة تعتبر إحدى صور الاهتمام بى ، ولكن التهام المزيد من الأطعمة سيضر بصحتى ، وأعتقد أن أهم مظهر لاهتمامك بى هو الاعتناء بصحتى ، أو يخبر الصيدلى الذى يصمم على أن الدواء البديل الذى لديه مثل الذى وصفه الطبيب بأنه سيحاول الاتصال بالطبيب أولا لاستئذانه فى شراء هذا البديل . وهناك أساليب متعددة أخرى يسهل على مرتفع التوكيد ممارستها للتخلص من أمثال تلك المآزق ، قد نتطرق لها فى مواضع أخرى من هذا الكتاب .

ويسجل لنا التاريخ وقائع متعددة تكشف عن أهمية التوكيد فى التخلص من أو تجنب الوقوع فى مواقف مولدة لمشكلات لاحقة ، وعدم الركون للضغوط الأدبية ، والمؤثرات النفسية التى قد يمارسها طرف على آخر بغض النظر عن مدى صحة مواقف أى من الطرفين ، سننتخب من بينها تلك الواقعة المعبرة عن أهمية تلك المهارة ، وكان بطلها **أسامة ابن زيد** والذى قال للإمام على حين دعاه للخروج معه للبصرة للقاء معاوية فى موقعة الجمل: « **والله يا أمير المؤمنين ، لو كنت فى شدق الأسد لأحببت أن أكون معك فيه (اعتذار توكيدى) ولكنى لا أحب أن ألقى بسيفى مسلما أبدا** » (٢٩) أى أنه عبَّر عن موقفه المختلف عن موقف خليفة المسلمين بطريقة مؤكدة مصحوبة بعبارات مُخفِّفة لأثر رفضه .

(جـ) التخفف من التوتر الشخصى الزائد للاستمتاع بالحياة :

بما أن **النقيضين لا يجتمعان** ، فالماء لن يملأ الزجاجة أبدا إلا بعد خروج الهواء منها ، كذلك التوتر والتوكيد ، فكلما زاد الأول انخفض الثانى ، وفى المقابل إذا أمكن لنا تنمية التوكيد فإن التوتر سيتقلص. أى أنه يمكن النظر ، تبعا لهذا التصور ، للتوكيد بوصفه وسيلة للتخفف من التوتر الزائد ، والذى يفسد على الفرد حياته ، وحتى نوضح طبيعة تلك العلاقة بصورة أكثر عيانية يمكننا القول بأن الشخص الذى لديه ميل للشعور بالتوتر ، وعدم الارتياح فى حضور الآخرين نظراً للخوف من تقييمهم السلبى له (٥٩) ، يصبح أقل رغبة فى المشاركة فى الحديث والتعبير عن أفكاره وهو معهم . أى يصبح أقل توكيدا ، وفى المقابل فمن شأن إحجام الفرد عن التعبير عن مشاعره ، وآرائه فى المواقف المختلفة من بين الأسباب الرئيسية لتعرضه للقلق . ومن ثم فإنه إذا أمكننا **تفكيك** حلقات تلك السلسلة اعتمادا على طبيعة العلاقة النقيضية (العكسية) بين التوتر والتوكيد ، وذلك بأن نساعد الفرد على التحكم فى والتخفف من توتره ، وبالتالى يزداد توكيده ، أو أن ندربه على التعبير عن مشاعره الإيجابية والسلبية أى نُزيد توكيده ، ومن ثم يتضاءل توتره ، وهو ما يجعله أكثر احتراما لذاته ، وقدرة على إنجاز أهدافه ، وهى عوامل تسهم ، مجتمعة، فى جعله أكثر رضا عن حياته (١٤٥ : ٢٤٢ ؛ ١٧٩) .

(د) شيوع المشاركة الاجتماعية :

تعتبر المشاركة الشعبية التطوعية من الآليات الرئيسية لتنمية المجتمعات المعاصرة حيث يسهم الأفراد من خلالها فى إدارة الشئون المجتمعية المحلية المتصلة بأمور الحياة اليومية كالخدمات البيئية والصحية والتربوية والخيرية والسياسية والثقافية والدينية ، فالفرد النشط فى هذه المجالات هو الترس المحرك لعجلة التنمية ، وقد أصبح شيوع عمليات المشاركة التطوعية بين أفراد المجتمعات الغربية من المعالم البارزة لتلك المجتمعات ، ومما يدل على ذلك ، على سبيل المثال ، أن نِّصف الراشدين الأمريكيين قرروا فى دراسة أجراها « أوكونيل وأوكونيل » O'connell & O'coonnell أنهم شاركوا فى أنشطة تطوعية بصورة ما، وأن ثلثهم انضم إلى منظمات تطوعية لبعض الوقت (٥٢) ، ومما يجدر ذكره أن تلك المساهمات تساعد على تحقيق أهداف متعددة منها : تخفيف العبء عن كاهل الدولة، واستثمار طاقات الأفراد وشغل أوقات فراغهم فيما ينفع الآخرين، فضلا عن شعور كل فرد من هؤلاء بأهميته ، **فخير الناس** ، كما يقول رسولنا الكريم ، أنفعهم للناس،

بالإضافة إلى أنه من شأن تلك الجهود التطوعية التى تتسم بروح الإيثار أن تُبدِّد غيوم الأنانية من آفاق العلاقات الاجتماعية ، فهى بمثابة واحة نستظل بها من قيظ البراجماتية المسيطرة على السلوك الاجتماعى ، بالإضافة إلى مساعدتها على الحد من السلوك المضاد للمجتمع ، فالناس لن تعادى من يقدمون خدمات جليلة لهم .. هكذا يفكر الأسوياء .

وفى دراسة أجراها « دانيل 88 Daniels » على مجموعة من النساء المتطوعات فى الخدمات العامة تبين أن المشاركة تنمى لديهن القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع فئات متنوعة ، فضلا عن أن الشعور بالنجاح الناتج عن هذا الإنجاز سينمى احترام الذات ، وفى المقابل فإنهم سيتجنبون مشكلات عديدة قد تنتج عن فقدان فرص استثمار قدراتهم وطاقاتهم ، مثلما يضار الجهاز الهضمى من الأكل الذى لا تهضمه المعدة (٥٢) .

وحين نسعى لفهم العلاقة بين التوكيد والمشاركة الاجتماعية ، سنجد أن أبرز الآليات التى تحرك روح المشاركة لدى الفرد من قبيل : الإيمان بهدف ، أو الاقتداء بنموذج، أو الرغبة فى مساعدة الآخرين شفقة بهم قد تظل رغبات كامنة ، وحبيسة عقول أصحابها ، ويصعب ترجمتها إلى واقع سلوكى، إلا إذا تحلى الفرد بقدر مرتفع من التوكيد يمكنه من تحويلها إلى إجراءات فعلية ، فعلى سبيل المثال قد نقتنع بالاشتراك فى حملة جمع التبرعات من الأهالى لمساعدة جمعية محلية لرعاية مرضى فقر الدم (الأنيميا) الحاد ولكن انخفاض توكيدنا لذاتنا يجعلنا نخجل من الوقوف على قارعة الطريق ، أو على منصة مدرج لدعوة الآخرين لذلك . ومن ثم فإن زيادة مستوى التوكيد لدى الفرد تسهم فى حثه على **الانخراط** فى تلك الأنشطة التى يرغب فى ممارستها ، ولا يضيره حينئذ إحجام الآخرين ، أو تهاونهم ، أو تعليقاتهم المثبطة التى قد تفت فى عضد غير المؤكدين .

ومن هنا يمكننا القول بأن الشخص المؤكد أكثر قدرة على المبادأة فى الأنشطة الاجتماعية والتطوعية ، وخاصة إذا كانت محُيدَّة سياسيا ، ومن ثم فنحن فى حاجة إلى حث الناس على الاشتراك فى تلك الأنشطة من خلال تنمية القدرة على المواجهة ، وتقديم الذات ، والتعبير عن الآراء ، ويحسن بنا أن نلاحظ أن المساهمة فى تلك الجهود وسيلة للتعبير عن توجهات وتصورات فكرية فى الأساس ، وهى كما نرى مهارات توكيدية يُعدُّ توافر قدر متوسط منها ضروريا ليتمكن الفرد من اتخاذ قرار بالمشاركة ، وحرى بالذكر أنه من شأن انخراط الفرد فى تلك الأنشطة بصورة تدريجية أن يزيد من تلك المهارات لديه

بحكم التفاعل المتبادل بينهما ، فالتوكيد يسهم فى تشجيع الناس على الإعلان عن رغبتهم فى المشاركة الاجتماعية ، ووضع تلك الرغبات موضع التنفيذ أيضًا ، وفى المقابل فإن المشاركة تسهم فى صقل المهارات التوكيدية مما يزيد من احتمالات اندماج الأفراد فى أنشطة أخرى متنوعة، وهو ما نلاحظه من أن ذوى المساهمة فى الأنشطة الاجتماعية يساهمون أيضا فى الأنشطة البيئية والسياسية. ويجب أن ننوه فى ختام هذه الفقرة إلى أن مجتمعاتنا فى حاجة ماسة إلى تنشيط تلك المساهمات بوصفها وسيلة فعالة للتعبير عن المشاعر ، وتوظيف الطاقات الكامنة داخل كل فرد ، ومن ثم فهى تسهم فى تفريغ التوترات الشخصية ، والاجتماعية أيضا ، وهى مؤشرات إيجابية للصحة النفسية لكل من الفرد والمجتمع . ومما يجدر ذكره فى هذا السياق أن المشاركة الاجتماعية كانت ملمحا مميزا فى **تاريخنا الحضارى** ، والذى تعد الأوقاف الإسلامية نموذجا بارزا لها حيث كان الموسرون من الناس يساهمون فى تعليم أبناء المسلمين النابهين ، وتوفير المياه الصالحة للشرب لمواطنيهم ، وصيانة دور العبادة ، وتمويل الدعاة والمجاهدين ، والإنفاق على المستشفيات ، والمؤسسات التعليمية ، وهو ما يشكل مبررا إضافيا لضرورة إحياء وإثارة اهتمام مواطنينا بهذا البعد الإنسانى الذى يعد مؤشرا على تكاتف المجتمع وسواء أفراده.

(هـ) تمتع أبناء الأقليات بقدر أكبر من الصحة النفسية :

حاولنا فى الفقرة السابقة بيان دور التوكيد فى حث الأفراد على المشاركة فى الأنشطة الاجتماعية المتنوعة ، أما الآن فسينصب حديثنا على دوره فى تشجيع أبناء الأقليات على المشاركة المجتمعية ، وتصحيح تصوراتهم حول أنفسهم ، وحول الأغلبية بما يزيد من توافقهم النفسى . وحرى بالذكر أننا لن نتعامل مع مفهوم الأقلية من خلال **المنظور العددى** المطلق فقط بمعنى هؤلاء الأفراد الذين يشكلون أقلية عرقية ، أو دينية ، أو ثقافية فى مجتمع ما ، والذين يكونون عادة عرضة لضغوط الأغلبية، ولكننا **سنوسع** هذا المفهوم ليشمل أيضا أصحاب الأفكار والاتجاهات المخالفة من بين أفراد الأغلبية ، والذين يُنظَر إليهم ، حينئذ ، كأقلية داخلها ، ومن ثم تُمارسُ ضدهم ضغوط قد تكون مماثلة لتلك التى تمارس ضد الأقلية من خارج الأغلبية .

ومن المفترض أن التوكيد المرتفع يفيد أفراد الأقليات ، أو هو ضرورى لهم لتحقيق عدد من الأهداف التالية .

١ - **الحفاظ على الهوية لأبناء الأقلية** : يسعى البشر للتشابه ، والمجتمعات للوحدة ، فالكيانات الكبيرة أكثر قدرة على البقاء ، وهو ما يدفع بالأغلبية دوما للضغط على الأقلية لكى تنقاد لها ، وهو ما يهدد - إن حدث - هويتها وكيانها (٢٠٦) ، وهناك أمثلة كثيرة تؤيد تلك القاعدة مثل محاولات المجتمعات الغربية **صهر** الأقليات الإسلامية فيها ، وهو ما يهدد تمسك أفرادها بجذورهم الحضارية والفكرية ، ويُعطِّل ممارساتهم الدينية لشعائرهم، ويصبح الموقف أكثر سوءا حين يعانى هؤلاء من **نقص** التوكيد بما يحول دون إبراز تفردهم، وإظهار اختلافهم عن تلك الثقافة ،. حتى لا يتعرضوا لانتقاد، بل ، وانتقام الآخرين فى بعض الحالات، فى حال تمسكهم بهويتهم ، وهو ما يعد مقدمة لعملية **الذوبان** فى الثقافة الغربية . وهو أمر غير مطلوب ، لأننا نريد فى المقابل ، أن ندرب هؤلاء على توكيد ذاتهم ليسهل عليهم تقديم أنفسهم ، والكشف عن هويتهم المميزة أمام أفراد الأغلبية، دونما وجل، فعلى سبيل المثال ليس هناك من مشكلة فى **أن يعتذر الفرد المسلم** عن موعد مع صديق غربى ظهر يوم الجمعة، نظرا لارتباطه بالصلاة بدلا من اختلاق عذر آخر من قبيل أنه متعب قليلا أو مرتبط بدعوة ، لأن هذا الاعتذار اللاتوكيدى سيصعب تكراره ثانية، مما يجعل الفرد مضطراً فيما بعد لاختلاق سلسلة من الأكاذيب ، فى حين أن توضيح الأمر للطرف الآخر قد يجعله أكثر اقترابا وتفهما لشعائرنا وعقيدتنا ، وحتى إن لم يحدث ذلك، فإنه سينظر بقدر أكبر من الاحترام لوضوحنا ، ولتمسكنا بهويتنا الدينية، ويحاول أن يتوافق معنا فى ضوء هذه المعطيات الجديدة . وكذلك الحال **بالنسبة للفتاة** التى تمتنع عن ارتداء حجاب أمام صديقاتها حتى لا تبدو مختلفة عنهن ولا تتعرض لسخريتهن أو نظرات الاستغراب ، والتعجب فى الطريق العام ، أو سيل الاستفسارات حول هذا الزى غير المألوف فى تلك الثقافة ، إن مثل هذا السلوك غير المؤكد سيضعف من مقاومتها لضغوط تلك الثقافة عليها فى جوانب أخرى ، بحكم انتقال أثر التدريب، فعلى سبيل المثال قد تواجه موقفا مشابها فى الالتزام بالصلوات أثناء رحلة نهارية ، أو الامتناع عن تناول كحوليات فى حفلة ، أو الدفاع عن بنى جلدتها حين يُخلط بينهم وبين الإرهاب ، أو إلحاح شاب عليها لدعوتها لإقامة علاقة صداقة معها يُحرِّمها دينها ، وفى المقابل فإن توكيدها لذاتها سيكون بمثابة وِجَاء يحصِّنها ضد محاولات الآخرين لمسخ هويتها ، ويجعل سلوكها أكثر تناغما مع معتقداتها واتجاهاتها ، وهى مقدمة ضرورية للاستقرار النفسى. فى ضوء هذا التحليل فإن أبناء الأقليات فى حاجة ماسة لأن يتحلوا بقدر مرتفع من التوكيد حتى يتمكنوا من

مواجهة المشكلات والصعوبات اليومية فى علاقاتهم مع أبناء الأغلبية ، ويتحملوا تداعياتها ، فضلا عن سعيهم لحلها .

لا يبقى بعد ذلك سوى الإشارة إلى جانب آخر للموضوع ألا وهو الأقلية السلوكية أى من يمارسون ويتبنون مواقف سلوكية وفكرية من أفراد الأغلبية تتعارض مع الأغلبية التى ينتمون إليها ، وهى مشكلة شائعة فى مجتمعاتنا ، ويعانى منها ، بوجه خاص ، من ينادون بمحاربة العادات الرذيلة والمعوقة للتنمية المجتمعية ، كالذى يؤمن بضرورة التخفف من وتبسيط مراسم وطقوس الزواج ، كالمهور الباهظة والحفلات المكلفة ، لتشجيع الشباب على الزواج ، أو من يطالب بتشجيع الطلاب على مناقشة الأساتذة فى المواقف التعليمية مناقشة نقدية ، أو تغيير النظم الانتخابية بما يسمح بقدر أكبر من المشاركة الفاعلة ، أو مقاومة ظاهرة استغلال نفوذ شاغلى المناصب السيادية ، أو التوسع فى عمليات مشاركة المرأة فى الأنشطة الخيرية والسياسية ، إن هؤلاء فى حاجة ماسة للتوكيد المرتفع ليستمروا فى هذا المضمار المخالف للأغلبية ماداموا يعتقدون اعتقادا راسخا بصحة مواقفهم لأن التطوير الاجتماعى عادة ما يأتى على أيديهم ، ومن شأن كفهم عن ذلك ، أو عجزهم عن مقاومة الضغوط الموجهة إليهم أن يحرم المجتمع من هذه الفرصة الحيوية لتقدمه .

٢ - ممارسة تأثير قوى على الأغلبية يدعم مكانتها ويثبت وجودها : من الملاحظ أن هناك أقليات تمارس تأثيرا جوهريا على الأغلبية ، أو دورا نشطا على مسرح الأحداث المجتمعية ، فى حين توجد أقليات أخرى مهمشة ، وهشة ، اجتماعيا كالمسلمين فى المجتمع الأمريكى ، ومن الأمثلة الدالة على الحالة الأولى ، وهى الأكثر أهمية لنا فى هذا السياق ، والتى نضعها نصب أعيننا كى نقتدى بها توكيديا ، جماعات حماية البيئة فى المجتمعات الغربية ، وما تحظى به من نفوذ أصبحت بمقتضاه تمارس اشكالا متنوعة من التدخلات على المستويات التشريعية والصناعية والسياسية والبيئية فيها ، أو الأقلية اليهودية فى المجتمع الأمريكى ، وهو ما يدعونا للنظر فى الظروف التى تمارس فى ظلها تلك **الأقليات النشطة** (المؤكدة) تأثيرا جوهريا فى الأغلبية (٢٠٦) ، حتى نتمكن من تبصير أبناء الأقليات الأخرى بها لتوظيفها فى تحسين أوضاعهم الصعبة .

حين نمعن النظر فى طبيعة هذا الموقف سنجد أن هناك عوامل متعددة قد يُعزى إليها هذا القدر المتزايد من نفوذ الأقلية مثل: تحلى أفرادها بكفاءات متميزة عقليا ومهاريا، وقوتها الاقتصادية ، وتماسكها وحسن تنظيمها ، ولكن الجانب الذى نريد أن نلقى عليه

الضوء والذى يرتبط بعنصر أساسى فى شخصية أفراد هذه الأقليات هو القدر المرتفع من التوكيد ، والذى يسهم بصورة رئيسية فى تفعيلها ، وتمكينها من استنفار طاقاتها، وتوظيفها فى الوجهة التى تخدم مصالحها ، وفى الحفاظ على هويتها وتماسكها، وهو ما يجعل مقدار تأثيرها فى الأحداث أكبر من حجمها العددى .

٣ - **الدخول فى علاقات صحية مع الأغلبية :** عادة ما تستشرى الاتجاهات العدائية نحو موضوع ، أو فئة ما كالأقليات حين يكتنف الغموض معلومات أفراد الأغلبية حولها ، وتنخفض فرص التفاعل المباشر معها ، ومن هذا المنطلق فإن الدرجة المرتفعة من التوكيد لأبناء الأقليات ، والتى تشجعهم على الإفصاح عن نواتهم ، وتقديم أنفسهم للآخرين من أفراد الأغلبية بطريقة ملائمة ستقلل من هذا الغموض ، وتسمح بالمزيد من التفاعل الكفيل بالحد - جزئيا - من هذه الاتجاهات العدائية ، وهو ما يسهم إلى حد ما ، فى إرساء مناخ أكثر إيجابية تتزايد فيه احتمالات التفاهم المشترك ، وهناك جوانب أخرى تسهم فى ذلك أيضا من قبيل أن التوكيد المرتفع يجعل أفراد الأقلية أكثر اعتدادا بأنفسهم، ولا يشعرون بالدونية لكونهم أقلية ، وهو ، ما يؤدى بالتالى ، إلى تحررهم من التوتر ، والذى يعد مسئولا فى حالات عديدة ، عن تورط بعض أبناء تلك الأقليات فى ارتكاب أفعال قد تكون ذات طابع عدائى ، أو انسحابى ، وهو ما يدفع بأفراد الأغلبية إما إلى مبادلتهم عداء بعداء ، أو الاستهانة بهم ، وفى كلتا الحالتين فإن تلك الممارسات لا تسمح بقيام علاقة صحية بينهما . ومن ناحية أخرى فإن التوتر المنخفض ، والذى يرتبط بالتوكيد المرتفع ، من شأنه أن يجعل أبناء الأقليات أكثر قدرة على التقييم الموضوعى للسلوكيات غير الملائمة لبعض أفراد الأغلبية ، وعدم تعميمها ، وتفهم الظروف التى صدرت فيها ، فقد يكونون قد أسهموا بطريقة غير مباشرة فيها .

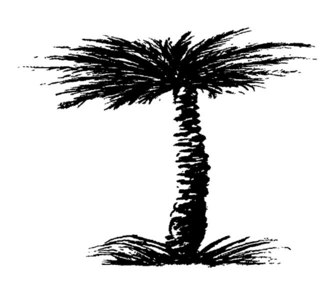
قبل أن نغادر هذا الفصل إلى الذى يليه تجدر الإشارة إلى أن **أهمية التوكيد لاتتوقف فقط** على الجوانب التى ذكرناها ، فهناك المزيد من مظاهر أهميته التى لم نتطرق إليها بالتفصيل ، فعلى سبيل المثال يمارس التوكيد دورا هاما حتى فى **تنظيم سلوك المشاة**، وقائدى السيارات فى الطريق العام ، فاستعداد الماشى للعبور وإظهار رغبته تلك بشكل مؤكد وذلك بتهيئه للعبور ، وليس مجرد وقوفه عند الخط الأبيض ، يحدد سلوك قادة السيارات ويدعوهم للتوقف ، أما من لا يُبدى هذا التصميم ، كمن يقف وكأنه ينتظر حافلة، أو فى حالة تردد ، أى منخفض التوكيد العبورى أو المرورى ، فلن يلتفت إليه أحد (١٠٨) .

وفى الحافلة حين يريد أحدهم النزول فإنه حين يكون مؤكدا يحمل السائق على تلبية رغبته تلك لأنه يعلن عنها بوضوح ، أما من يتردد ولا يفصح عن رغبته للسائق فقد تفوت عليه المحطة مما يجشمه عناء مضاعفا . وهناك جوانب أخرى أيضا من قبيل أن الاتساق فى سلوك الشخص الناتج عن توكيده المرتفع يتيح فرصة للآخرين للتنبؤ بسلوكه مما يجعل التعامل معه أمرا أكثر يسرا ، فضلا عن أنه يحسن مفهوم الفرد عن ذاته ، ويزيد ثقته بها، وخاصة عندما يقارن نفسه بغير المؤكدين ، كذلك فهو يمكنه من مواجهة بعض المواقف العصيبة ، والحرجة ، والتى قد يترتب على العجز عن التصرف فيها بصورة مؤكدة تورطه فى مآزق يصعب الخروج منها ، كذلك الذى يكفل زميلا فى قرض خجلا منه ، أو حياء من الاعتذار له ثم يجد نفسه غارما ومطالبا بسداد القرض ، أو من يخضع للضغوط الأدبية لأحد أقاربه لكى يزوجه ابنته التى لا يكن لها الحب الكافى لتأسيس حياة زوجية مستديمة مما يضطره فيما بعد إما إلى طلاقها ، وما تعنيه تلك الكلمة من جراحات نفسية ، أو الاستمرار فى الحياة الزوجية مع إنسانة لا يتحملها ، أو يبغضها وهو ما ينطوى على غبن لكلا الطرفين .

كذلك فإن ارتفاع التوكيد **يُمكن الفرد** من التعبير عن المشاعر المتدفقة التى يُكنُّها لصديق مما يوثق العلاقة بينهما ، ومقاومة محاولات الآخرين لإغوائه على ارتكاب سلوكيات موبقة ، ويسهل عليه طلب خدمة من الآخر حين يشعر باحتياجه لها، فلا ضير من ذلك مادام الناس لبعضهم البعض . فضلا عن توجيه النقد لمن يرتكب سلوكا غير ملائم أو يتصرف نحوه بطريقة غير مقبولة ، وهو ما يعنى توفير حماية له ، وإقامة سياج ينظم علاقاته بالآخرين ، ويحدد المسافات بينهما ، والحدود الواجب الالتزام بها ويجعله أكثر كفاءة فى إدارة علاقاته بزملاء العمل ، ورؤسائه ، ومرءوسيه فلكل فرد دائرة نشاطه الحيوية وصلاحياته التى يجب أن يحترمها الآخر ضمانا لأداء العمل بالصورة الأمثل ، وصيانة لمكانته ، ومكانة الآخرين أيضا .

لكل هذه الحيثيات سنكرس الفصول القادمة من هذا الكتاب لتناول ما نعتقد أنه أهم الزوايا التى يمكن النظر للتوكيد من خلالها حيث نبدأ بتعريفه ، والكشف عن مكوناته، وبيان سبل قياسه ، والكيفية التى يتشكل بها ، والطرق التى نستطيع بواسطتها تدريب الناس على التصرف بصورة مؤكدة سواء على أيدى خبراء ، أو نساعدهم على فعل ذلك بأنفسهم. ولتكن بدايتنا من عند مسألة تعريف مفهوم التوكيد .

« يُعجبُنى الرجل ، إذا سيم خُطَّة ضيم ، أن يقول ، لا ، بملء فيه »
(عمر بن الخطاب)



الفصل الثانى
التوكيد والمؤكدون الخصائص والملامح

المحتـــويـــات

- التعريف الإجرائى للتوكيد .
- مكونات السلوك التوكيدى .
- أبعاد السلوك التوكيدى فى بعض قطاعات الثقافة المصرية .
- أنماط التوكيد .
- ملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته .
- تمييز مفهوم التوكيد عن بعض المفاهيم المتداخلة معه .

حين نلتقى بشخص لا نعرفه ونقدم أنفسنا له ، ونطلب منه أن يُعرف نفسه لنا ، يصبح مألوفا لدينا في المرة التالية ، ومن المحتمل أن يتحول إلى صديق فيما بعد . فالحصول على بيانات أساسية من الطرف الآخر يجعلنا نشعر بأنه قريب إلينا ، وهكذا التوكيد ، فهو مفهوم غير مألوف – بدرجة كافية – فى ثقافتنا العربية المعاصرة ، ومن ثم فنحن فى حاجة لأن نتعرف عليه بدرجة أكثر تفصيلا حتى نألفه ، وإن ألفناه فثمة احتمال أكبر فى أن نمارسه ، وهى غاية مرغوبة بالطبع ، وحتى يكتمل فهمنا ، ومن ثم تستقيم ممارستنا للتوكيد، حرى بنا أن نتناول الجوانب التالية المتصلة به ألا وهى .

أولاً : التعريف الإجرائى للتوكيد .

ثانيًا : مكونات السلوك التوكيدى .

ثالثًا : أبعاد السلوك التوكيدى فى بعض قطاعات الثقافة المصرية .

رابعًا : أنماط التوكيد .

خامسًا : ملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته .

سادسًا : تمييز التوكيد عن المفاهيم المتداخلة معه : كالعدوان والمجاراة والإفصاح.

وسنعرض فيما يلى بشىء من التفصيل لكل جانب من الجوانب الستة السالفة .

أولاً : التعريف الإجرائى للتوكيد :

نظرا للأهمية ، والشعبية، التى حظى بها مفهوم التوكيد فى الثقافة الغربية سواء بين العامة أو المتخصصين فقد ظهرت على ساحة التوكيد تعريفات متعددة له، حتى أن «لورانس» Lowrence رصد ما يربو على عشرين تعريفا للتوكيد استخدمت فى البحوث والتدريب .

بيد أنها كانت تفتقر تبعًا « لماكفال ومارنستون » إلى ذلك التعريف الجامع لفئات هذا السلوك والذى يحدد مكوناته على نحو دقيق (١٧٥) .

وتتمثل أهمية تلك النقطة فى أن التعريفات غير الدقيقة قد تسمح، نظرا لعدم دقتها، بإدخال عناصر لمفاهيم أخرى داخل المفهوم الذى نتصدى لتعريفه، مما ينعكس سلبا على

قدرة الباحث في التعامل مع المفهوم بصورة مثمرة ، فنحن ، على سبيل المثال ، لن نستطيع أن نعالج مرضا ما إذا لم نحدد بشكل دقيق أعراضه على نحو لا تختلط فيه بمرض آخر.

فضلا عن أن إمكانية المقارنة بين نتائج البحوث عبر العينات تتوقف على وجود تعريفات إجرائية يمكن المقارنة بينها فى ضوئها ، وإلا كانت المقارنات بين البحوث موضع تساؤل (١٤٠ : ٢٣٩) كذلك فإن تحديد مجال المفهوم يقلل الجهد الفكرى للباحثين ، ويسمح بتحقيق قدر أكبر من التقدم فى التعامل مع الظاهرة .

وحتى نتمكن من تقديم تعريف إجرائى أكثر إحكاما ، ونضجا ، للتوكيد يجب علينا أولا مراجعة التعريفات السابقة له ، حتى نحدد مراحل تطورها ، وملامح السياقات التى نشأت فى ظلها ، ونستخلص الدلالات والدروس التى يجب تمثلها فى فهمنا ، وقياسنا ، ومعالجتنا المنهجية للتوكيد . وبناء على هذا التصور سنجد أن التعريفات المتنوعة للتوكيد مرت بمراحل ثلاث عكست مدى التقدم الذى أفرزه الباحثون فى التعامل مع هذا المفهوم قوامها ما يلى :

(أ) تعريفات اهتمت بوصف جوانب نوعية للسلوك التوكيدى :

ركزت هذه الفئة من التعريفات التى تعتبر مبكرة في تراث التوكيد على جوانب معينة من التوكيد دون غيرها .

ويعد التعريف الذى قدمه « ولبه » Wolpe فى الستينيات من أوائل تلك التعريفات حيث يعرف السلوك التوكيدى بأنه .. **التعبير المناسب عن أى انفعال – عدا القلق – نحو شخص آخر ، وتشمل هذه الانفعالات التعبير عن مشاعر الصداقة ، والوجدان والمشاعر التى لا تؤذى الآخرين (١٦٩)** .

وبينما يقصر « ولبه » تعريفه للسلوك المؤكد على التعبير عن الجوانب الانفعالية فإن «لاورانس» Lowrence يحصره فى تعبير الفرد عن آرائه ، وعدم موافقته على الآراء التى تتعارض معها». وفى المقابل يركز «أوكونور» O'connor على الجانب الاجتماعى بدرجة أكبر فالتوكيد لديه هو «**القدرة على المبادأة والاستمرار فى التفاعلات الاجتماعية**» (١٧٥) .

يلاحظ أن كل تعريف من تلك التعريفات يركز على جوانب دون غيرها من السلوك التوكيدى ، فضلا عن أنها مجتمعة ، لا تُدرج فى طياتها كل الجوانب الرئيسية للتوكيد ،

وهو ما تطلب ضرورة ظهور تعريفات أخرى فى مرحلة لاحقة، سنعرض لها تواً، تتلافى ذلك القصور بحيث تتضمن عددا أكبر من تلك الجوانب على نحو يجعلها أكثر تعبيرا عن الواقع الإمبيريقى للمفهوم .

(ب) تعريفات أكثر شمولية لجوانب التوكيد :

اتسمت هذه التعريفات بأنها أكثر عمومية حيث تستوعب معظم الجوانب التى يفترض أنها متضمنة فى السلوك التوكيدى ، ومن النماذج الممثلة لها تعريف « لازاروس » Lazarus الذى حوى فئات متنوعة للاستجابة التوكيدية قوامها :

«القدرة على قول لا ، وطلب خدمة من الآخرين ، والتعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية ، وبدء ،والاستمرار فى ، وإنهاء محادثة عامة (١٧١ : ٧) .

وقدم « راكوز » Rakos تعريفا يضم عناصر إضافية حيث عرف التوكيد بأنه « سلوك نوعى – موقفى ، متعلم مكون من سبع فئات مستقلة جزئية هى : الاعتراف بأوجه القصور الشخصى ، وتقديم تهنئة أو مجاملة ، ورفض مطالب غير معقولة ، وبدء ، والاستمرار فى التفاعلات الاجتماعية ، والتعبير عن المشاعر الإيجابية، والتعبير عن الآراء المختلفة عن الآخرين ، ومطالبة الآخر بتغيير بعض سلوكياته غير المرغوبة (١٧١ : ١٧).

ووسع « جالازى » Galassi التعريف ليشمل تسع فئات هى :

«تقديم وتلقى المجاملات والتهانى، وطلب خدمة، وبدء والاستمرار فى محادثة، والدفاع عن الحقوق ، ورفض مطالب غير معقولة ، والتعبير عن الآراء الخاصة والتعبير عن المشاعر السلبية كالعنف وعدم الارتياح، والمشاعر الإيجابية، بطريقة لا تنطوى على التهديد أو عقاب الآخر، ودونما توتر، أو خوف (٤٩ : ٤) واستدرك «لور» ومن معه Lor etal عناصر جديدة تدخل فى إطاره أيضًا حيث يعرفونه بأنه «مهارة الفرد فى التفاعل مع الآخرين، وتكوين علاقات جديدة، والقدرة على المبادأة فى ، والاحتفاظ بـ ، وإنهاء التفاعلات الاجتماعية، والتعامل مع الغرباء، والدفاع عن الحقوق الخاصة، والتعبير عن المشاعر السلبية والإيجابية، والثقة بالذات، وتقييمها بصورة موضوعية، وتوجيه الآخرين» (١٤٦) .

وعلى الرغم من أن هذه التعريفات تطرقت بصورة جيدة للعناصر التى تتكون منها الاستجابة التوكيدية إلا أنها أغفلت خصائص متعددة للتوكيد يحسن وضعها فى الاعتبار حتى نتمكن من الإحاطة ليس فقط بالتعريف الإجرائى للتوكيد ، بل وبالتعريف التصورى

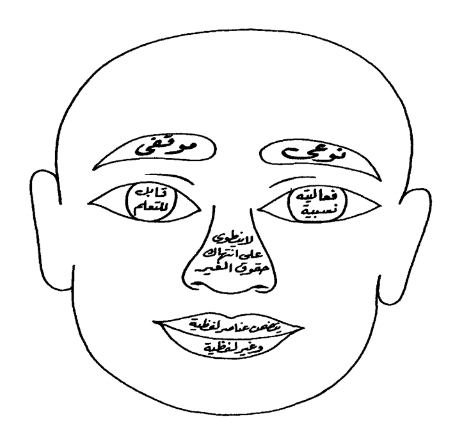
الذى يشمل جوانب أكثر شمولا من مكوناته من قبيل طبيعته الموقفية ، وتفاعله مع البيئة ، والتصورات والمدركات الاجتماعية حوله ، ومدى فعاليته وكيفية نشوئه .

ذلك أن إغفال تلك الجوانب لن يمكننا من الوصول إلى تعريف وتصور يتصف بالثراء ، والخصوبة ، والواقعية ، أيضا ، للتوكيد ، وهو ما مهد السبيل إلى ظهور الفئة الثالثة والأكثر تعقدا من التعريفات ، والتى تسعى للاقتراب من الواقع الميدانى المتفاعل والخصب للمفهوم على النحو الذى يتيسر معه فهمه ، ومن ثم تعديله .

(جـ) تعريفات تكشف عن الخصائص الرئيسية على المستوى التصورى والإجرائى للتوكيد :

لم تكتف هذه التعريفات ببيان السلوكيات النوعية المندرجة فى التوكيد، بل تعاملت مع جوانب أخرى للمفهوم تتصل كما أشرنا سلفا بأبعاده الثقافية - الاجتماعية ، والموقفية على أساس أن التعريف الإجرائى للتوكيد يعتمد على الجانب القابل للقياس منه ، فى حين أن التعريف التصورى للتوكيد أكثر شمولا ويتناول جوانب أكثر تنوعا ، مثل تلك التي تتصل بمحدداته وكيفية ارتقائه . وعلى الرغم من أن هذه الجوانب تسهم فى فهم طبيعته ، إلا أنها لا تخضع للقياس فى حد ذاتها ، مع أنه يمكن تقويم آثارها اللاحقة .

وحين نفحص تلك التعريفات سنجد أنها مجتمعة تبرز ، وتركز على أن للتوكيد ملامح أساسية لا يمكن فهمه بمعزل عنها، وتتجسد هذه الخصائص على النحو الذى يكشف عنه الشكل التالى رقم (٢) .



شكل رقم (٢)

يبين خصائص السلوك التوكيدى

يشير الشكل السابق رقم (٢) إلى أن التوكيد يتسم بمجموعة من الخصائص قوامها أنه :

١ - نوعى (*) :

يتضمن عددا من المهارات النوعية ، وأنه بغض النظر عن الاختلاف فى الفئات النوعية لهذا السلوك، والذى تجلى إبان استعراضنا للتعريفات في الفئتين السابقتين ، إلا أن هناك عناصر مشتركة يمكن استخلاصها منها ، وهى :

- القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية ، والسلبية ، والآراء المتفقة مع الآخرين، أو المختلفة عنهم .

(*) Specific

- **الدفاع** عن الحقوق الخاصة ، والإصرار على ممارستها .
- **المبادأة** بالتفاعل الاجتماعي .
- **رفض** مطالب غير معقولة (١٢١) .

وجدير بالذكر أن الفرد قد يجد صعوبة فى ممارسة فئة ، ويسرا فى أخرى ، فقد يكون مؤكدا فى مجال الاستجابة للنقد ، أو طلب خدمة ، وغير مؤكد فى بدء محادثة ، أو تقديم عائد سلبى ، أو توجيه نقد لآخر (٦٤) ، فضلا عن أن المهارات التوكيدية مكملة لبعضها البعض فإظهار الامتعاض من سلوك شخص ما يجب أن يتلوه مطالبته بتغيير محدد فى سلوكه ، والدفاع عن حق يصاحبه التعبير عن مشاعر سلبية .

٢ - لا ينطوى على انتهاك حقوق الغير :

حرص الباحثون على وضع البعد الاجتماعى فى الحسبان عند تحديد طبيعة السلوك التوكيدى سعيا إلى تقديم تعريف أكثر واقعية لهذا السلوك ،فعلى سبيل المثال ، يعرف « لانج وجاكو بوسكى » Lang & Jakobowski التوكيد بأنه « الدفاع عن الحقوق الخاصة ، والتعبير عن الأفكار والمشاعر والمعتقدات على نحو صريح ومباشر ، وبطرق مناسبة ليس من شأنها انتهاك حقوق الآخرين (١٧٢) .

ويشير « همبرج وبيكر » Hembirg & Becker إلى أن اعتبار مشاعر ورغبات متلقى الرسالة المؤكدة عنصر هام فى التوكيد (١١٥) ويقدم « شيك » Cheek تعريفا يرتبط بالإطار الثقافى النوعى للفرد وقوامه « التعبير اللفظى وغير اللفظى الذى يعبر بصدق عما يشعر به الفرد، والذى لا يهدف إلى الإقلال من قيمة فرد آخر» (١٣٩) .

نستخلص من هذه التعريفات أنها :

- **تأخذ** فى الحسبان ضرورة مراعاة حقوق الآخر جنبا إلى جنب مع حق الفرد فى التعبير عن ذاته ، فالدفاع عن حقوق الشخص بطريقة لا تؤذى الآخرين ملمح رئيسى لكى يوصف السلوك بأنه مؤكد .

- **إن عنصر** التقبل والتحبيذ الاجتماعى لا يعد شرطا ضروريا لكى يوصف السلوك بالتوكيد ، فقد يكون سلوك الفرد مؤكدا ، ولكنه غير مقبول، كمن يعرض وجهة نظر مخالفة لرئيسه علانية بطريقة مهذبة ، ولديه مبررات قوية لذلك ، ويحاول إقناع الزملاء الذين

لايؤيدونه بها ، أو المعارضة السياسية فى النظم الديمقراطية، فقد تعبر عن رأيها المختلف بصورة توكيدية مع أنها غير مقبولة من الأغلبية ، وهنا قد يكون السلوك المؤكد غير فعال نظرا لعدم تقبل الآخرين له ، إذا اعتمدنا على رؤية الآخرين كمحك لفعاليته ، ولكنه ما زال مندرجا فى فئة السلوك المؤكد .

– **يجب ألا** تقف المسألة عند عدم انتهاك حقوق الآخر ، بل من المهم أن تتضمن السماح له بنفس الحقوق التوكيدية ، وتقبل توكيده أيضا ويُبرز « بيرسون وسبيتزبرج » Pearson & Spitzberg هذه المسألة بوضوح عندما يعرفان التوكيد بأنه « القدرة على التعبير عن مشاعر الفرد ورغباته ، وآرائه ومعتقداته بأمانة ، ووضوح ، والسماح للآخر بذلك أيضًا (١٦٦ : ١٦٧) .

– **حق للفرد** يقابله التزام، ويجب ألا يمارس بمعزل عن هذين العنصرين .

فلكل فرد الحق فى أن يعامل باحترام وتقدير ، وأن يعبر عن مشاعره، وآرائه، ولكن هذا الحق يقابله التزام، فكما أنه توجد حدود يجب على الفرد مراعاتها للآخرين فهناك مسئولية عليه تحملها لعواقب سلوكه التوكيدى (٤٨:٧١)، فالتوكيد بوصفه حقا يجب أن يقابله ويسبقه مجموعة من الواجبات والالتزامات على الفرد الوفاء بها أولا لكى يصبح من حقه المطالبة بحقوقه بصورة مؤكدة ، وإلا أصبح الموقف عدوانا؛ لذا يجب أن نعرف التوكيد فى ضوء مفهوم Oblight أى سلسلة من الحقوق Rights يسبقها التزامات Oblight (١٧٠). فلا يمكنك على سبيل المثال مطالبة آخر بمنع التدخين وفي يدك سيجارة .

ومن هنا فإن تعريف التوكيد في ضوء الحقوق الشخصية فقط بمعزل عن المسئولية الشخصية ، والحقوق الاجتماعية ، يعد ضربا من الصفاقة، والنرجسية (١٧١ : ١٠) .

٣ – فعاليته نسبية :

من المعروف أن السلوك التوكيدى وعواقبه يمكن تقييمهما على نحو منفصل ، فليس من الضرورى أن يكون السلوك التوكيدى المرتفع فعالا دائما ، إذ من المحتمل أن تكون له عواقب سلبية حيث قد يجلب المزيد من المتاعب على الفرد ويتوقف مدى فعاليته على عدد من المتغيرات من قبيل : المعيار المستخدم فى تحديد الفعالية. هل هو الشخص أم الأخرون أم الأهداف الموضوعية للسلوك ، وإدراك الثقافة لمغزى السلوك وطبيعة الجزاء الذى تقدمه فى حال صدوره .

ففى بعض الحالات لا يتقبله الآخرون ويحجبون الدعم عن الشخص الذى يصدره ، بل يعاقبونه، كالكاتب الصحفى الذى يعرض وجهات نظر لا ترضى عنها الحكومة ، أو رئيس التحرير ، إلا أنه يستمر فى هذا السلوك على الرغم من معارضة الآخرين (١٤٧) . أو قد ينفر الأصدقاء من صديقهم المؤكد الذى يوجه لهم النقد بصورة متواصلة ، ويختلف فى الرأى معهم كثيرا .

٤ - موقفى (*) :

يتنوع ، بدرجة ما ، عبر المواقف كنتيجة لتأثره ، بدرجات متفاوتة ، بمتغيرات مختلفة تسهم فى تشكيله ، سواء منفردة أو من خلال التفاعل بين مستوياتها المتعددة ، وتتضمن تلك المتغيرات (المحددات) كلاً من خصال الفرد، وخصال الطرف الآخر فى موقف التفاعل، وخصائص الموقف بما يحويه من أشخاص سواء كانوا أصدقاء، أم أقارب، أم غرباء، أم زملاء ، رموز سلطة ، أو أزواجا ، وكذلك خصائصه الفيزيقية فضلا عن خصائص السياق الثقافى المحيط ومدى حثها أو كفها للتوكيد، وكذلك مدى صعوبة الموقف وحيويته وأهميته للفرد .

٥ - قابل للتعلم :

بما أن التوكيد سلوك مكتسب . فنحن ، على حد قول « جالازى » Galassi ، لا نولد به مثل عيوننا الزرقاء (٩٤ : ٤) ، فهو قابل للتعلم إما بطريقة نظامية بواسطة برامج التدريب التوكيدى التى تُعنى بتنمية مهاراته الفرعية ، أو بطريقة ذاتية حيث يرتقى من خلال الخبرة والدربة الاجتماعية التى يكتسبها الفرد عبر تاريخه ، فضلا عن محاولاته للتعرض للخبرات التى تساعده على تحسين مستوى توكيده .

٦ - يتضمن عناصر لفظية وغير لفظية :

قد يصدر التوكيد بوصفه وسيلة للتعبير عن مشاعر الفرد وآرائه فى صورة استجابة **لفظية** مثل : أنا لا أوافق على ما تقوله ، أو **غير لفظية** من قبيل وضع الأصبع السبابة اليمنى فى وضع متعامد على الفم لتحذير من يتحدث معك بطريقة غير لائقة من الاستمرار فى ذلك ، وعادة ما يتصاحب هذان العنصران معا ، لأن السلوك المؤكد يعد محصلة لكل من مكوناته اللفظية وغير اللفظية ، فعلى سبيل المثال حين يرفض الفرد مطلبا

(*) Situational

معينا فقد يقول « لا » ويشير بكتفيه أو بيديه بطريقة معينة ، وتدعم تعبيراته الوجهية هذا الرفض مما يقوى أثر استجابته التوكيدية .

عقب أن **عرضنا** للجوانب المتنوعة للسلوك التوكيدى ، ووقفنا على خصائصه الرئيسية التى تضمنتها التعريفات السابقة ، وسعيا ، ورغبة فى التوصل إلى تعريف أكثر شمولية ، وتمثيلا ، للواقع الفعلى للتوكيد ، نقترح تقديم التعريف الإجرائى التالى له ، والذى نفيد فيه من جوانب الاتفاق بين التعريفات الشائعة فى التراث العلمى ، فضلا عن وضع العناصر الهامة التى أغفلتها فى الاعتبار ، والذى يتمثل فى أن **التوكيد عبارة** عن :

« مهارات سلوكية ، لفظية وغير لفظية ، نوعية موقفية متعلمة ، ذات فعالية نسبية، تتضمن تعبير الفرد عن مشاعره الإيجابية (تقدير – ثناء) والسلبية (غضب – احتجاج) بصورة ملائمة ، ومقاومة الضغوط التى يمارسها الآخرون لإجباره على إتيان ما لا يرغبه، أو الكف عن فعل ما يرغبه ، والمبادرة ببدء ، والاستمرار فى ، وإنهاء التفاعلات الاجتماعية، والدفاع عن حقوقه ضد من يحاول انتهاكها شريطة عدم انتهاك حقوق الآخرين » .

وحرى بالذكر أن هذا التعريف يعد خطوة مبدئية ضرورية تشكل نقطة انطلاق لآفاق أرحب فى عالم التوكيد ، يتمثل أولها ، فى الوقوف على مكوناته اللفظية وغير اللفظية على نحو دقيق ، تمهيدا لقياسه بصورة كمية ، وهى المهمة التى سنكلها إلى الجزء التالى .

ثانيًا : مكونات السلوك التوكيدى :

لكى نتمكن من دراسة السلوك المؤكد للذات وقياسه فإنه يلزم تحديد الجوانب السلوكية التى يتشكل منها : وكما هو معروف فإن للسلوك التوكيدى جانبين رئيسيين هما:

الجانب اللفظى والجانب غير اللفظى ، ومن المعروف أنه لكل جانب منهما الأسلوب الملائم لقياسه حيث يتم قياس **الجانب اللفظي** عادة من خلال التقرير الذاتى أما **الجانب غير اللفظى** فهو إما أن يكون **سلوكا خارجيا** (إيماءات – حركات – إشارات) وعندئذ فإنه يقاس من خلال ملاحظة الفرد وهو يؤدى سلوكا فعليا ، وإن تعذر ذلك فمن خلال مشاهدته وهو يؤدى أدوارا مصطنعة معمليا .

أو يكون **سلوكا داخليا** (فسيولوجيا) ، وفى هذه الحالة نقيسه بالأساليب والأدوات العلمية الملائمة التى تمكننا من الحصول على مؤشرات لبعض العمليات الفسيولوجية المصاحبة لأداء الاستجابات التوكيدية فى المواقف المختلفة، مثل معدل نبض القلب ومستوى ضغط الدم ، والتى قد نستدل منها على مستوى التوكيد .

وبطبيعة الحال فلكل أسلوب مزاياه وحدوده ، ويتوقف اتخاذ قرار باستخدام أى منها على عدد من العوامل التي تتمثل فى :

- طبيعة الجانب المراد **قياسه** أو دراسته (لفظى - غير لفظى) فى بحث معين .

- المستوى الراهن للدراسة، فهل هى **استكشافية أو ارتباطية** ، ومن ثم يحسن الاعتماد على الأسلوب اللفظى ، أو **تجريبية** مثلما هو الحال فى دراسات تنمية التدريب التوكيدى فيفضل الاعتماد على الجوانب غير اللفظية بجانب اللفظية حينئذ .

- طبيعة **العينة** : فالأطفال لا يصلح معهم التقرير الذاتى ، ويحبذ استخدام أسلوب المشاهدة معهم ، أو سؤال الوالدين .

- **هدف** البحث : فحين نكون بصدد اختيار متقدمين لعمل يفضل مشاهدتهم أثناء عملية تمثيل الدور ، أما فى المواقف العلاجية فالتقرير الذاتى أكثر سلامة لعدم وجود دوافع للتزييف؛ لأن الفرد حينئذ أكثر الناس حرصا على الكشف عن معاناته .

أى أنه ليست هناك أفضلية مطلقة لأسلوب على آخر؛ لأن مدى مناسبة الأسلوب تتحدد فى ظل العوامل السابقة .

وسنقدم فيما يلى وصفا مفصلا لكل مكون من مكونات السلوك التوكيدى كى نصبح أكثر قدرة على الإحاطة بطبيعته ، ولتكن بدايتنا مع :

(أ) المكونات غير اللفظية (*) للتوكيد :

تعتبر الجوانب غير اللفظية من العناصر الأساسية للسلوك التوكيدى ، فضلا عن أن قدرة الفرد على استخدامها تزيد من مهاراته التوكيدية ، وهى ذات أهمية خاصة فى برامج التدريب التوكيدى (١٤ : ٢٣٩) فمن شأن تدريب الفرد على استخدامها أن تزيد فعاليته .

ويشير « بيرلى » Burly فى هذا المقام إلى أن استخدام الجوانب غير اللفظية سيقوي تأثير الفرد على الطرف الآخر وسيجعل رسالته أكثر تقبلا (٦١ : ٥٠) ، وفى المقابل ، فإن عجز الفرد عن استخدامها سيقلل من تأثير هذا السلوك ، فعلى سبيل المثال ، الابتسام أثناء الغضب ، أو التحدث بصوت منخفض حين تطلب من آخر تعديل سلوكه ، من المحتمل أن يحد من فعالية استجابتك .

(*) Non - Verbal Components

وعلى الرغم من أهمية تلك الجوانب إلا أنها لم تحظ بقدر مساو من الاهتمام كالذى حظيت به الجوانب اللفظية ، لذا فقد سعت مجموعة من الباحثين ، وهم قلة ، لاستكشافها من خلال دراسات تجريبية تستخدم أسلوب تمثيل الدور ، وحرى بالذكر أن الجوانب غير اللفظية تنقسم ، بدورها ، إلى قسمين :

- مظاهر سلوكية **داخلية** ، مثل العمليات الفسيولوجية كالنبض وضغط الدم وتقلصات المعدة .

- ومظاهر سلوكية **خارجية**. ومن الملاحظ أن الاهتمام أقل بالجوانب الداخلية نظرا لصعوبة رصدها ، فضلا عن صعوبة التثبت من علاقتها بالتوكيد فى مواقف معينة ، فعلى سبيل المثال ، قد يرتفع ضغط دم الفرد ، أو نبضات قلبه فى موقف معين حين يواجه مجموعة من الغرباء ليس لأنه منخفض التوكيد بل لأنه أتى مهرولاً حتى لا يتأخر عن الموعد، أو لأنه يخشى من ألا تكفى المدة الممنوحة له لعرض ما يريد مما يضطره إلى الإسراع فى معدل حديثه ؛ لذا فقد تركز اهتمام الباحثين على المظاهر الخارجية للسلوك التوكيدى غير اللفظى والتى يمكن تقويمها من خلال مشاهدة (رصد) سلوك الفرد فى المواقف المصطنعة، أو إبان أدائه الأدوار المؤكدة . وتتمثل هذه السلوكيات فى :

١ - **التقاء العيون** (*) : وتشير إلى طول الفترة الزمنية التى ينظر فيها المبحوث إلى الطرف الآخر (وتقدر بالثوانى) منذ بدء التفاعل حتى نهايته ، وتنسب هذه المدة إلى الزمن الكلى الذى يستغرقه الموقف ، ومن مظاهر أهمية ذلك العنصر أن تجنب النظر للآخر يعد من سمات الشخص غير المؤكد ، وفى المقابل فإنه كلما طالت مدة النظر كان الفرد مؤكدا (١١٩) ، ولكن يجب علينا تذكر أن تلك السلوكيات تعمل بطريقة منحنية، ففى سياقات معينة يعد النظر للآخر بصورة متصلة ، ومكثفة ، ، سلوكا غير ملائم لأنه قد يوصف حينئذ بالعدوانية أو الفضول .

٢ - **الابتسام** : ويتم تقويمه من خلال تقدير معدل حدوثه ، وذلك بحساب عدد الابتسامات الملائمة للموقف ، والتى يصدرها الفرد أثناء فترة التفاعل .

٣ - **مدة الاستجابة** (**): الفترة التى يتكلم فيها الفرد فى كل موقف من المواقف التى يطلب منه أداء دور مؤكد فيها ، وتحسب هذه الفترة بالثوانى .

(*) Eye Contact

(**) Response duration

٤ - **كمون الاستجابة** (*) : تشير إلى الزمن المنصرم من بدء الموقف المثير للسلوك المؤكد ، حتى بداية صدور الاستجابة ، ومن المفترض أنه كلما طالت تلك الفترة كان ذلك مؤشرا على التوكيد، بيد أن هذا الافتراض لم يتم التثبت فيه بصورة متيقن منها.

٥ - **شدة الصوت** : ويتم تقويمه على متصل يحتوى على خمس نقاط تبدأ من منخفض جدا ، وتنتهى عند مرتفع جدا ، ومن المتوقع أن التحدث بصوت مرتفع نسبيا يعد ملمحا للشخصية المؤكدة .

٦ - **ارتباك الكلام** : يعبر عن نسبة الارتباك فى الكلام (لعثمة - توقف لا إرادى) منسوبا إلى المقدار الكلى للكلام فى موقف التفاعل (١١٦) .

٧ - **الصمت** : يمكن النظر إليه كمكون توكيدى حين يستخدم كوسيلة لإظهار رفض إلحاح الآخر ، ومحاولته دفعك لتبنى وجهة نظره .

٨ - **التوقيت** : ويعنى اختيار الأوقات ، والأماكن المناسبة لإصدار الاستجابة التوكيدية مما يزيد من آثارها ، فعلى سبيل المثال من الأفضل إعلام الرئيس بوجهة نظرك المختلفة فى مكتبه ، وحين تكونان على انفراد ، وليس أمام الآخرين في ردهات الشركة ، وأن تتحدث فى موضوع خلافى مع زوجتك مساء قبيل النوم ، وليس عقب عودتك من العمل مباشرة .

٩ - **وضع الجسم** (**) : إن وضع جسم الفرد وهو بصدد إصدار رسالة توكيدية يؤثر فى مردودها، فعلى سبيل المثال، حين يقف الشخص منحنيًا أمام آخر سيختلف الانطباع عن مستوى توكيده مقارنة بمن يقف منتصبا ، ومن يجلس فى وضع مسترخٍ سيكون أكثر توكيدا ممن يجلس وهو مشدود وصدره للأمام .

١٠- **التعبيرات الوجهية** : من المفترض أن طبيعة التعبيرات التى تظهر على وجه الفرد ، وتتزامن مع رسالته التوكيدية يستدل منها على مدى توكيده ، من جهة ، وطبيعة تأثير استجابته المؤكدة على الآخر من الجهة الأخرى ، وتتمثل أهمية تلك التعبيرات فى أن للوجوه ، كما هو معروف ، وضعا خاصا فمنها نستدل على الحالات الانفعالية وسمات الشخصية ، وهناك اتفاق نسبى عبر الثقافات حول التعرف على بعض الانفعالات التى

(*) Response Latency

(**) Body posture

تكشف عنها ملامح الوجه ، وبوجه خاص المشاعر من قبيل السعادة والحزن والخوف ، والغضب ، والارتباك (١٥٥) ، وهى عناصر توكيدية تسهم فى نقلها ، والتعبير عنها ملامح الوجه ، ومن ثم تكشف عن مستوى توكيد الفرد .. فحين يعبر عنها الفرد بشكل واضح فى موقف ما فهو يدعم استجابته التوكيدية ، كالذى يُبدى ملامح الغضب وهو يعبر ، لفظيا ، عن تذمره من سلوك أحد الزملاء ، أو كالذى يشحب وجهه حين يهدده رئيسه بعقوبة معينة فيبدو وكأنه منخفض التوكيد ، يضاف إلى ذلك أن تعبيرات الوجه قد تنقل رسالة مزدوجة حين لا تتفق مع الرسالة اللفظية، مما يضفى أثارا إضافية على الاستجابة التوكيدية كالذى يضحك بينما يعبر عن غضبه .

١١- **معدل سرعة الكلام**: حين يقول الفرد رسالته بسرعة زائدة ، أو ببطء شديد، فقد يُدرك السامع هذا على أنه من علامات القلق ، أو التردد مما يعكس قدرا منخفضا من التوكيد حينئذ (٦١) .

حرى بالذكر أنه قد شاع تناول المظاهر السابقة لدى الباحثين باعتبارها تشير إلى الجوانب غير اللفظية للسلوك التوكيدي ، ويلاحظ أنها لم تستخدم مجتمعة في دراسة واحدة بل تناولت كل دراسة عددا منها ، وأشارت دراسات متعددة إلى وجود فروق دالة بين المبحوثين – مرتفعى التوكيد ومنخفضيه – على هذه المكونات. ويتأتى ذلك من خلال ملاحظة تلك الجوانب لدى المرتفعين والمنخفضين فى مواقف أداء الدور مما يعد دليلا إضافيا على أهميتها الفارقة بين مستويات التوكيد المختلفة :

(ب) المكونات اللفظية للتوكيد :

اعتمد الباحثون على أسلوب التقرير الذاتى ، وبوجه خاص على المقاييس النفسية، لقياس المكونات اللفظية للتوكيد ، وفيه يذكر المبحوث معدل إصداره الاستجابة التوكيدية فى مواقف متنوعة واجهها أو يتخيل نفسه فى مواجهتها ، أو يختار بديلا من بين عدة بدائل للاستجابة للموقف المطروح عليه ، يعبر أحدها عن الاستجابة التوكيدية والآخر عن الاستجابة العدوانية والثالث عن الاستجابة الخضوعية .

وحتى يتمكن الباحثون من التوصل إلى الفئات الأعم التى تنتظم فيها تلك السلوكيات فقد استخدموا ، وبشكل موسع ، أسلوبا إحصائيا شهيرا وهو التحليل العاملى (*) الذى يهدف إلى تصنيف السلوكيات المتشابهة فى فئات (**أبعاد**) (**) أعم؛ حتى

(*) Factor analysis

(**) Dimensions

يتمكن الباحث من التعامل مع عدد محدود من الأبعاد التي تيسر فهم ، ومن ثم التحكم فى السلوك المؤكد . وقد نتج عن تلك الدراسات العاملية ظهور مقاييس متعددة للسلوك التوكيدى (اللفظى غالبا ، بيد أن هناك بنودا قليلة فى طيات كل مقياس قد تقيس جوانب غير لفظية ، وبشكل خاص نظرات العين) تتضمن الأبعاد الأساسية للسلوك التوكيدى ، وفيما يلى عرض موجز لأهم تلك الدراسات وما استخدمته من مقاييس ، وما توصلت إليه من عوامل أو أبعاد .

١ - **صمم « مور ولور » More & Lor** مقياسا يتكون من مائة عبارة يجاب عليها بنعم أو لا ، وطبقاه على مائتين وخمسة عشر طالبا وطالبة ، وحللا مصفوفة الارتباط بين إجابات العينة الكلية عامليا ، وحصلا على أربعة عوامل هى :

- **التوكيد الاجتماعى** ويشير إلى ارتفاع المهارة فى التعامل مع الآخرين ، والقدرة على المبادأة ، والاستمرار في ، وإنهاء التفاعلات الاجتماعية بسهولة فى المواقف التى تشتمل على أصدقاء ، ومعارف ، وغرباء ، أو نماذج للسلطة .
- **الدفاع عن الحقوق** : ويعبر عن القدرة على التمسك بالحقوق الخاصة ، ورفض المطالب غير المناسبة للآخرين ، وعدم السماح لهم بانتهاك خصوصيته .
- **القيادة والتوجيه** : ويتضمن القدرة على التأثير فى الآخرين ، والميل لتوجيههم فى المواقف العصيبة ، والقدرة على تحمل المسئولية .
- **الاستقلال** : وينطوى على عدم خضوع الفرد لضغوط الجماعة الرامية لإجباره على تبنى وجهات نظر ما ، أو الإتيان بأفعال معينة (١٤٢ ؛ ١٤٣) .

وقاما فى دراسة أخرى بإضافة بعض البنود لهذا المقياس، وحللا عامليا إجابات عينة مكونه من مائة وسبع وخمسين طالبة وأربعين طالبا معا ، وحصلا على ستة عوامل منها الأربعة السابقة وعاملين مستحدثين هما : التعبير عن المشاعر الإيجابية ، والسلبية (١٤٤) .

ومما يلفت الانتباه أنهما دمجا الذكور والإناث معا فى تحليلاتهم العاملية للاستجابات على المقياس ، ولم يضعا فى الحسبان التأثير الذى يؤديه متغير النوع فى تشكيل كل من الاستجابة ، والبناء العاملى للمقياس .

٢ - **أجرى « هيرزن وآخرون » Hersen etal** دراسة للتعرف على المكونات العاملية لمقياس « ولبه ولازاروس » الذى أعد عام ١٩٦٦ ، ويتكون من ثلاثين بندا ، وتكمن أهمية هذا

المقياس فى أنه على الرغم من عدم وجود بيانات معيارية له ، وأنه لم يصمم لأهداف بحثية (بل استجابة لاحتياجات إكلينيكية) ، إلا أنه شاع استخدام بعض بنوده فى عدد من المقاييس الأخرى .

وقد طبق المقياس على مائة من الذكور ، ومائة وسبع وخمسين من الإناث ،وتم تحليل بياناته عامليا باستخدام طريقة المكونات الأساسية ، ثم دورت عوامل كل عينة تدويرا متعامدا ، وتوصلوا إلى عشرة عوامل ، ثم قاموا باستبعاد العوامل التى استقطبت أقل من (٥٪) من التباين لعدم أهميتها النفسية ، وبذا أصبح عدد العوامل بالنسبة لكل عينة أربعة فقط .

وكانت هذه العوامل ، **لدى الذكور** ، مرتبة تبعا لأهميتها على النحو الآتى :

- القدرة العامة على التعبير .
- القدرة على التعبير عن الآراء .
- التصرف مع الأشخاص غير المألوفين .
- الشكوى التى لها مبرر .

وكانت العوامل **لدى الإناث** كالتالى :

- القدرة العامة على التعبير .
- السلبية العامة .
- التصرف مع الأشخاص غير المألوفين .
- التصرف فى حالة ارتكاب خطأ (١١٦).

نلاحظ أن عوامل الذكور مختلفة – إلى حد ما – عن عوامل الإناث ، أى أن نوع أفراد العينة يؤثر فى المكونات العاملية للمقياس ، ويضيف « هيرزن وزملاؤه » أنه من المحتمل أن عوامل التوكيد لدى الأسوياء تختلف أيضًا عن عوامل التوكيد لدى المرضى النفسيين الذين يشكلون عينة دراستهم .

ورغم مظاهر الدقة المنهجية فى هذه الدراسة ، فإن ثمة بعض المآخذ المنهجية يمكن أن تثار بشأنها ، ومنها :

– أن بدائل الإجابة عى المواقف (البنود) قد لا تعبر عن الاحتمالات الممكنة للسلوك الفعلى حيث إن هذه البدائل تنحصر فى نعم أو لا فقط.

- إن طبيعة المرض ، ومدة هذا المرض ، ونوع العلاج المستخدم ، ودرجة تجانس العينة من حيث نوع المرض ، من شأنه أن يؤثر فى النتائج على نحو غير محسوب .

٣ - **تلك السلسلة** من الدراسات التى أجراها « جالازى وآخرون » Galassi etal للتعرف على أبعاد السلوك التوكيدى كما يقومها مقياسه ، الذى يتكون من خمسين بندا يجاب عنها على متصل من خمس نقاط . وحرى بالذكر أن بعض بنوده مشتقة من مقياس « ولبه ولازاروس » ويقتصر هذا المقياس على الطلاب الجامعيين (أى أنه خاص بجمهور نوعى محدد) (٩٢) . وعند التحليل العاملى لإجابات عينات مكونة من مائتين وسبع وستين طالبة ظهر ستة عوامل هى :

- الدفاع عن الحقوق .
- التعبير عن الغضب والاحتجاج .
- التحدث فى مواقف الدراسة .
- طلب خدمة ، وعدم القدرة على رفض مطالب .
- التعبير عن الامتنان ، والمدح ، والتقدير .
- التعبير عن المشاعر الموجبة لأفراد من الجنس الآخر .

واستخدم المقياس فى دراسات متعددة ، على عينات متنوعة ، وفى إحدى تلك الدراسات حللت إجابات لأربع عينات فرعية من ولايات أمريكية مختلفة عامليا ، واستُخرج عدد يتراوح بين أربعة وسبعة عوامل ، وكانت تعكس - بشكل عام - الأبعاد السلوكية الأساسية، وكان البناء العاملى متشابها نسبيا لكل من الذكور والإناث فى العينة المسحوبة من ولاية واحدة ، ومختلفا بين الذكور من ولايتين مختلفتين ، أى أن الفروق فى النوع أثرت بدرجة أقل فى البناء العاملى من الفروق فى الجمهور الآتى من ولايات مختلفة (٩٨) .

وهو ما يشير إلى دور الثقافة فى تحديد طبيعة الاستجابات التوكيدية .

ومما يجدر التنويه إليه أن هذا المقياس خاص بالطلاب الجامعيين ، وينعكس هذا على طبيعة الصياغة والمعايير ، ونوعية المواقف ، وخصوصيتها لفئة دون أخرى ، لذا يصعب تعميمه ، والتعامل به مع فئات أخرى مختلفة ، يضاف إلى ذلك أنه فى بعض التحليلات العاملية للمقياس تشبعت بعض بنوده على أكثر من عامل فى نفس الوقت مما قد يؤدى إلى استخراج عوامل غير مستقلة .

٤ - أجريت دراسات عاملية للتعرف على أبعاد السلوك كما يقيسها مقياس « روزوس (R.A.S) (*) الذى يتكون من ثلاثين (٣٠) بندا بعضها مستمد من مقاييس أخرى (مقياس ولبه ، ومقياس جيلفورد فى الشخصية) ويستخدم مع الجمهور العام وليس مع فئة نوعية . وقام « جالازى » بتحليل بنوده عامليا باستخدام إجابات عينة من الطالبات فاستخرج ثلاثة عوامل هى :

- القدرة على قول لا - فى مقابل - الخوف من التقويم السلبى ،
- التعبير عن المشاعر ، والمبادأة بالتفاعل .
- الدفاع عن الحقوق فى مواقف التفاعل المختلفة (٩٧) .

ومما **يؤخذ** على تلك الدراسة أن بعض البنود تشبعت على أكثر من عامل ، وأن العامل الأول به متغيرات متعارضة تم وضعها على طرفى متصل (قطبية) فى حين أنه لا توجد به تشبعات سلبية ، وحيث إنه مصمم ليطبق على الجمهور العام ، فمن المحتمل أن بعض بنوده تشير إلى مواقف قد لا يواجهها الطلاب - وهم يشكلون عينة الدراسة التى أجراها « بلاكس » Plax فى مواقف الحياة الفعلية .

٥ - تم **تحليل** إجابات عينة مكونة من أربعمائة وستين من الذكور والإناث من أعمار مختلفة على مقياس قدرة الراشدين على التعبير عن الذات A. S. E. S. (**) ونتج عن هذا التحليل العاملى أربعة عشر عاملا ، وتم تصنيف هذه العوامل فى ضوء بعدين أساسيين هما :

- المواقف التفاعلية التى يحدث فيها التوكيد، وشملت أربعة عوامل، وهذه المواقف هى: التعامل مع نماذج السلطة ، والوالدين : والأصدقاء ، والمعارف .
- نمط السلوك الصادر عن الفرد فى المواقف التفاعلية، وشملت بقية العوامل ومنها : طلب خدمة ، ورفض مطالب ، والتعبير عن الآراء ، والتعبير عن الغضب ، والمشاعر الإيجابية ، والدفاع عن الحقوق (١٠١) .

٦ - **أجريت دراسة** للتعرف على أبعاد التوكيد فى مقياس « ريتشى وجامبريل » & Richy

---

(*) Rathus - Assertiveness Scale

(**) Adult Self - Expression Scale

Gambrill للتوكيد A. i (*) الذى يتكون من أربعين بندا ، ويقدم ثلاث درجات هى :

- عدم الارتياح فى مواقف التفاعل الاجتماعى .
- احتمال إصدار سلوك مؤكد فى هذه المواقف .
- المواقف التى يفضل الفرد فيها أن يكون أكثر توكيدا .

ومواقف المقياس كما تعبر عنها البنود تبتعد عن النوعية ، والتحديد الدقيق حتى تلائم الجمهور العام .

وطبق المقياس على مائة وستة عشر طالبا ، ومائة وسبع وستين طالبة ، وحللت إجاباتهم معا عامليا ، وذلك على درجة أو عنصر واحد من المقياس ، وهو عدم الارتياح . واستخرجا أحد عشر عاملا ، وهى على النحو التالى ، مع ملاحظة أنها مرتبة تبعا لأهميتها النفسية ، التى يحددها مقدار تباينها العاملى :

- المبادرة بالتفاعل .
- مواجهة الأخرين .
- إعطاء عائد سلبي .
- الاستجابة للنقد .
- رفض مطالب .
- التفاعل فى مواقف الخدمة .
- مقاومة الضغوط لتغيير الرأى .
- الاشتراك فى مناسبات اجتماعية مرحة .
- مدح الآخرين .
- الاعتراف بأوجه الضعف الشخصى .
- التفاعل فى المواقف العصيبة . (٩٩)

وجدير بالإشارة أنهما قبلا خمسة عوامل من السابع حتى الحادى عشر استوعبت أقل من (٥٪) من التباين العاملى ، أى أن أهميتها النفسية ضئيلة وهو ما يجعلنا ننظر إلى هذه العوامل الكثيرة ، بقدر من الحذر .

(*) Assertiveness inventory

تعقيب عام على الدراسات العاملية للمكونات اللفظية للتوكيد :

تشير البحوث السابقة إلى وجود عوامل متعددة فى مقاييس التوكيد ، وأن هذه العوامل تستوعب كمية متوسطة من التباين العاملى مما يدعم الاعتقاد بأن السلوك المؤكد نوعى – موقفى ، وهو ما يحجب الدعم الإمبيريقى عن الذين ينظرون للتوكيد كسمة عامة ، أو مفهوم أحادى يمكن التعبير عنه رقميا من خلال درجة كلية على مقياس ما ، مثلما هو الحال فى مقياس « ولبه ولازاروس » وكذلك في مقياس « جاى وهولاندزوورث » (١٤٧) .

وتتمثل أهمية هذه النتيجة فى أن النظر للسلوك التوكيدى **كسمة عامة** ، أو مفهوم أحادى البعد من شأنه أن يؤدى إلى **إخفاء** معالمه أكثر من توضيحها ، فالدرجة الكلية قد لا تعبر إلا عن معنى نفسى عام ، ولا تكشف عن الفروق فى الجوانب النوعية ، ومدى تأثرها بمتغيرات أخرى على نحو محدد ، فقد تشير الدرجة الكلية إلى ارتفاع فئة أو جماعة عن أخرى ، ولكن فحص الفروق فى **الجوانب النوعية** يقدم تصوراً مختلفا ، وعلى سبيل المثال فى دراسة أجراها « جامبريل وريتشى » كانت الدرجة الكلية للرجال أعلى على نحو دال من درجة النساء ، إلا أن فحص الجوانب النوعية للتوكيد أشار إلى أن النساء أكثر توكيداً فى مواقف معينة ، وأقل فى أخرى ، ووجد «فيرنهام وهندرسون» Furnham & Henderson فروقا نوعية داخل عينات مختلفة من الجمهور البريطانى ، وبطبيعة الحال ما كان لهذه الفروق أن تكتشف في ظل التعامل مع درجة كلية للتوكيد (٨٨) ، كما أن هذه الدرجة الكلية لن تكشف عن مظاهر القصور في الجوانب النوعية ، وبالتالى ستحد من قدرة الباحثين (وخاصة فى مجال تعديل السلوك) على اكتشاف ، وتشخيص أوجه الضعف في المهارات التوكيدية ، وفى متابعة ورصد آثار التدريب فيما بعد .

وينوه « هيرزن وبيلاك » إلى مشكلة أخرى ، هى أن التعامل مع الدرجة الكلية من بين الأسباب الرئيسية لانخفاض معاملات الصدق التنبؤى لكثير من مقاييس السلوك التوكيدى ، وأن اللجوء إلى درجات العوامل ، أو المكونات النوعية قد يؤدى إلى رفع مقدار هذه المعاملات (١١٥ : ٥٣٧ – ٥٣٨) .

وعلى الرغم من نجاح الدراسات العاملية فى الكشف عن الطبيعة النوعية للتوكيد وتقديم الدعم الإحصائى للتصور متعدد الأبعاد للتوكيد إلا أنه يبقى لافتا للنظر ذلك الاختلاف فى طبيعة العوامل عبر الدراسات والمقاييس .

وبما أن العلم هو محاولة متواصلة للبحث عن المشاكل ، وفى المشاكل فقد طرح الباحثون تفسيرات عديدة يمكن فى ظلها فهم هذا الاختلاف ، والنظر إليه ليس كعلامة على الخلل المنهجى ، أو القصور فى الأطر النظرية ، ولكن كرمز للتعدد والتمثيل الدقيق للواقع الخصب المتنوع ، وتتمثل أبرز تلك التفسيرات فيما يلى :

١ - **قد يعكس** هذا الاختلاف فى العوامل ضيقا فى العوامل التى استخلصتها دراسة واتساعا فى عوامل الأخرى، ويقدم « جالازى » دليلا واقعيا مستمدا من دراساته على صحة هذا التصور ، حيث يذكر أنه استخلص ستة عوامل للتوكيد حين حلل مقياسه عامليا ، فى حين توصل إلى ثلاثة عوامل فقط حين حلل مقياس « روزث » (R.A.S) وقد علق على هذا الموقف قائلاً :

« إن هذا الاختلاف فى العوامل يعزى إلى أن الأولى أكثر نوعية (ضيقا) والثانية أكثر عمومية (اتساعا)، فعلى سبيل المثال كان عامل الدفاع عن الحقوق فى المقياس الثانى ذا طابع عام، أما فى المقياس الأول فإنه تضمن ثلاثة عوامل أضيق يرتبط كل منها بطبيعة معينة من المواقف، أو بنوعية من الأفراد الذين يتفاعل معهم الفرد، مثل الدفاع عن الحقوق مع الزملاء، وفى مواقف الخدمة ، وفى التعامل مع البائعين (٩٧).

٢ - **صُمِّم** بعض هذه المقاييس ليستخدم مع جماعة معينة أو قطاع محدد من الأفراد (طلاب غالبا) ومن ثم فإن طبيعة بنوده تعكس مواقف نوعية خاصة بتلك الفئة مثل مقياس « جالازى » للطلاب الجامعيين ، وهو من أكثر المقاييس شيوعا، وبالتالى يتم الحصول على عوامل قد يكون لها صفة الخصوصية لهذا الجمهور ، يصعب تعميمها على غيره ، فعلى سبيل المثال ، حين أجرى « هيرزن » وزملاؤه بحثا لاستكشاف المكونات العاملية للسلوك التوكيدى لدى مجموعة من المرضى وكانت عوامل الذكور مختلفة عن العوامل لدى الإناث ، علقوا على هذه النتيجة بقولهم « هناك احتمال ظهور عوامل أخرى حين نجرى مثل هذه الدراسة على عينات مختلفة (١٢٠) .

ويُبرز مثل هذا الوضع الحاجة إلى تصميم مقاييس للتوكيد للشرائح الاجتماعية المتنوعة تعكس المواقف ذات الطبيعة الخاصة التى يواجهونها كالريفيين، والمتزوجين، وضباط الشرطة، ورجال الإدارة العليا .

٣ - **تباين نوع** العينات عبر التحليلات العاملية لنفس المقياس أو للمقاييس المختلفة حيث إنه يؤدى إلى ظهور عوامل قد تختلف بعض الشىء من دراسة لأخرى ، وفى نفس

البحث من عينة لأخرى . ذلك أنه يتوقع أن تتباين خصائص المواقف التى تواجهها النساء مقارنة بالرجال داخل الشريحة الاجتماعية الواحدة ، فعلى سبيل المثال تواجه المرأة العاملة ظواهر لا يواجهها زميلها مثل التحرش الجنسى ، ومن ثم فهى مطالبة بسلوكيات توكيدية متفردة لن نجدها لدى الرجل ، وهو ما سيؤدى إلى ظهور عوامل مختلفة فى عينات النساء مقارنة بالرجال ، وفى مسح أجراه « هولاندزووث وول » Hollandsworth & Woll لتسع وستين دراسة للتوكيد ، تبين أن (٣٩٪) منها جمع بين الذكور والإناث معا متجاهلا ذلك التأثير الجوهرى للنوع فى تحديد طبيعة الاستجابات ، ومن ثم البناء العاملى للمقياس ، وهو ما ظهر فى صورة عوامل متباينة – نسبيًا – تضم مزيجا غير متجانس من التجمعات النفسية ، وهو ما يقلل من دلالاتها النفسية .

٤ - **اختلاف شروط** تطبيق التحليل العاملى وأساليب تفسير العوامل ، وهناك مؤشرات متعددة تجسدها هذه المسألة تتمثل فيما يلي :

- **اختلاف** الباحثين فى مستويات التشبع المقبولة للبند على العامل ، فالبعض يقبل تشبعا مقداره (٠,٣) ، والأخرى (٠,٤) ، وفئة ثالثة تقف عند مستوى (٠,٣٥) ، وهو ما يؤدى بالتالى إلى اختلاف درجات نقاء العوامل فى قياسها للتوكيد .
- **يقبل** البعض بنود تتشبع على أكثر من عامل مما يؤدى إلى ظهور عوامل متداخلة، وليست مستقلة كما يفترض أن تكون .
- **يستخدم** بعض الباحثين أساليب مختلفة لاستخلاص العوامل (تحليل المكونات الأساسية – تحليل المحاور الأساسية) وهذا من شأنه أن يؤدى إلى فروق فى طبيعة العوامل وعددها(١٨٩ : ١٣٠) مما يجعل من الصعب المقارنة بين تلك العوامل .

فعلى سبيل المثال ، حصل « كيبروجاف » Kipper & Jaffe فى تحليل استجابة مجموعة من الطلبة والطالبات الإسرائيليين على مقياس « جالازى » باستخدام المحاور الأساسية على أربعة عوامل ، ثلاثة منها يمكن مقارنتها بالعوامل الستة التى حصل عليها (جالازى) حين استخدم طريقة المكونات الأساسية (٩٧) .

٥ - **من بين الأسباب** المتوقعة لتعدد العوامل عبر الدراسات ، ذلك الدور الذي تمارسه كل من الثقافة العامة والفرعية ، فالسلوك دالة للثقافات العامة ، فما هو مؤكد فى الثقافة

الأمريكية (رفض تدخل الأسرة فى الشئون الخاصة) قد يعتبر سلوكا جانحا في الثقافة المصرية .

وداخل الثقافة الواحدة فإنه توجد ثقافات فرعية قد ترتبط بالأصل العرقى ، أو الإقليم ، أو الطبقة ، وتمارس هذه الثقافة الفرعية عددا من الآثار على السلوك المؤكد من حيث تحديد معناه ، ومعاييره وحثها على ممارسته أو تثبيطه ، ومن ثم تبرز فروق بين الجماعات فى التوكيد تنعكس فى أبنية عاملية مختلفة ، أى أن الأبنية العاملية دالة لكل من الثقافة العامة والفرعية ، وهذا ما لم تضعه بعض الدراسات فى الحسبان حيث جمعت أفرادا من جماعات مختلفة معا .

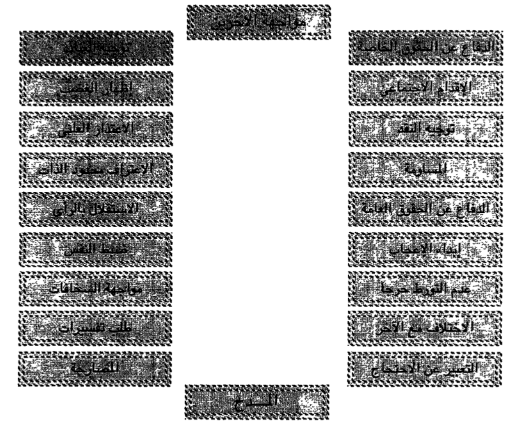
بناء على ما وقفنا عليه من مآخذ منهجية للدراسات المتصلة بأبعاد السلوك التوكيدى، والتى تفسر - إلى حد ما - بعض أنواع التعارض فيما بينها ، فقد استثمرنا هذا التناول النقدى فى الوقوف على عدد من الأسس المنهجية التي يجب الالتزام بها ، والتى تؤثر على نحو غير محسوب في تشكيل طبيعة تلك الأبعاد ، وأجرينا دراسة فى الثقافة المصرية حاولنا فيها التوصل إلى أبعاد السلوك التوكيدى فى بعض قطاعاتها ، وراعينا الالتزام بعدد من الشروط حتى تصبح النتائج أكثر موثوقية مثل زيادة عدد المبحوثين ، الذين وصل عددهم إلى (٨٠٠) فرد ، وتحليل عوامل الذكور والإناث كل على حدة ، والتوقف عن استخراج العوامل عند محكات متشددة ، وقبول العوامل التى يزيد تباينها العاملي عن ٥٪ وفيما يلى نعرض لأبرز ما تم التوصل إليه من خلال تلك الدراسة.

ثالثاً : أبعاد السلوك التوكيدى فى بعض قطاعات الثقافة المصرية :

قمنا بتطبيق مقياس أبعاد السلوك التوكيدى ، الذى أعددناه من خلال سلسلة من الإجراءات (سنذكرها بشىء من التفصيل فى الفصل التالى) على عينة من (٨٠٠) فرد من قطاعات متنوعة في الثقافة المصرية ، وقمنا بتقسيمهم إلى أربع عينات فرعية علي النحو التالى : ٢٠٠ طالب (ثانوى وجامعى) ، ٢٠٠ طالبة (ثانوى وجامعى) ، ٢٠٠ موظف (تعليم متوسط وعالى) ، ٢٠٠ موظفة (تعليم متوسط وعالى) .

وحتى نكشف عن أبعاد السلوك التوكيدى داخل هذه العينات بغية إبراز مظاهر التفرد والتشابه بينها - فقد استخدمنا أسلوب تحليل المكونات الأساسية ، وهو أحد الأساليب الشائعة لتحليل المقاييس النفسية للتوصل للأبعاد الرئيسية التى تصنف فيها السلوكيات المتضمنة بها .

ويلاحظ أن المقياس يتضمن ٨٠ بندا تنتظم فى عشرين فئة فرعية تعكس المهارات النوعية الأساسية للتوكيد ، وهى :



حين حللنا هذه المهارات الفرعية للوقوف على الأبعاد الرئيسية التى تنتظم فيها ، بعد تدويرها لدى عينات الدراسة الأربع ظهرت لنا النتائج التى يحويها الجدول التالى رقم (٣) .

جدول رقم (٣)

يوضح تشبعات متغيرات مقياس أبعاد السلوك التوكيدى على العوامل بعد التدوير المتعامد لدى عينات الدراسة الأربع

م	العبارات / العينة	الطالبات			الطلاب				موظفون				موظفات			
		الأول	الثاني	الثالث	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
١	مواجهة الآخرين	٠,٥٦	٠,١٣	٠,٠١	٠,٥٥	٠,٠١	٠,١٠	٠,١٢	٠,٠١	٠,٥٠	٠,١٩	٠,١٦	٠,١٤	٠,٠٥	٠,٤٨	٠,١٤
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	٠,٤٨	٠,٠٣	٠,٢٩	٠,٢١	٠,٢٨	٠,٢٩	٠,٠٣	٠,١٨	٠,٥٤	٠,٠٣	٠,٠١	٠,٤٦	٠,٠٩	٠,١٠	٠,٠٧
٣	الاقدام الاجتماعى	٠,٢٧	٠,١٤	٠,٢٠	٠,٠١	٠,٠١	٠,٠١	٠,٠٣	٠,٠٧	٠,٠٧	٠,٤٧	٠,١٤	٠,١٩	٠,٠١	٠,١٣	٠,٠٩
٤	توجيه النقد	٠,٥٠	٠,٢٤	٠,٠٥	٠,٢٧	٠,١٥	٠,١١	٠,١٦	٠,٣٣	٠,٣٢	٠,١٦	٠,١٦	٠,٢٤	٠,٢٨	٠,٣٧	٠,١٠
٥	المساومة	٠,١٦	٠,٢٤	٠,٠٨	٠,٣١	٠,٠١	٠,١٢	٠,٠٧	٠,٠٦	٠,١٧	٠,١٥	٠,٠٢	٠,٢٢	٠,٠٣	٠,٠١	٠,٢٤
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	٠,٠٣	٠,٠٦	٠,٠٢	٠,٢٧	٠,٢٤	٠,١٥	٠,٢٤	٠,٠٣	٠,٠٥	٠,٧٥	٠,١٣	٠,٠٢	٠,٠٨	٠,٠٣	٠,٤٥
٧	إبداء الاعجاب	٠,١١	٠,١٧	٠,١١	٠,٢٤	٠,٠٣	٠,١٩	٠,٢٣	٠,٢٣	٠,٠٣	٠,٢٠	٠,٦٤	٠,١٣	٠,٢٦	٠,٠٦	٠,٣٧
٨	عدم التورط	٠,٠٢	٠,١٤	٠,٤٢	٠,٠٣	٠,١٠	٠,٠٦	٠,١١	٠,٤٥	٠,٢١	٠,١١	٠,٠٣	٠,٥٦	٠,٠٧	٠,١٢	٠,٠١
٩	القدرة على الاختلاف	٠,٢٨	٠,٤٢	٠,٠٥	٠,٥٠	٠,٤٤	٠,٠٢	٠,٢٧	٠,٥٢	٠,٣٨	٠,٠٤	٠,٢١	٠,١٣	٠,٦٥	٠,١٣	٠,٠٣
١٠	الاحتجاج	٠,٤١	٠,٠١	٠,٠٨	٠,٣١	٠,٠٨	٠,٥٢	٠,٢٤	٠,٢٣	٠,٣٧	٠,٣٦	٠,٠٢	٠,٢٨	٠,٠٥	٠,٣٢	٠,٢١
١١	العتاب	٠,١٦	٠,١٢	٠,٤٤	٠,٠٩	٠,٦١	٠,١٨	٠,١١	٥٤	٠,٠٣	٠,٠٨	٠,١٤	٠,٦٠	٠,١٤	٠,٠٣	٠,١٩
١٢	إظهار الغضب	٠,٦١	٠,٠٦	٠,٠٤	٠,١٠	٠,٢٣	٠,٤٧	٠,٠٢	٠,٢١	٠,٥٥	٠,٠٥	٠,٠٦	٠,٣٧	٠,١٣	٠,٢٠	٠,١٠
١٣	الاعتذار العلنى	٠,٠٣	٠,٥٠	٠,٠٥	٠,٠٩	٠,١٥	٠,١٦	٠,٣٩	٠,٣٣	٠,١٢	٠,١٨	٠,٤١	٠,٠٨	٠,٥١	٠,٠١	٠,١٠
١٤	الاعتراف بحدود الذات	٠,٠٥	٠,٥٨	٠,٢٤	٠,٠٦	٠,٢٤	٠,١٥	٠,٣٧	٠,٣٦	٠,١٩	٠,٠٥	٠,٢٦	٠,٢٠	٠,٣٩	٠,٠٨	٠,١٢
١٥	الاستقلال بالرأى	٠,٤١	٠,١٩	٠,٠٩	٠,٢٠	٠,٠٨	٠,٣٣	٠,١٥	٠,٢٢	٠,٤١	٠,٠٤	٠,٠٦	٠,١١	٠,١٦	٠,٦٧	٠,٠٢
١٦	ضبط النفس	٠,٠٤	٠,٤٧	٠,٠١	٠,٠٧	٠,٠١	٠,٠١	٠,٥٤	٠,٢٤	٠,٢٠	٠,٣٦	٠,٠٦	٠,٠٣	٠,٠٦	٠,١٣	٠,١٩
١٧	مواجهة السخافات	٠,١٨	٠,٣٤	٠,٧١	٠,١٣	٠,٤٨	٠,٠٥	٠,٠١	٠,٥٣	٠,١٧	٠,٢٢	٠,٠٥	٠,٦٠	٠,١٧	٠,٠٧	٠,٠٤
١٨	طلب تفسيرات	٠,٤٣	٠,٣٠	٠,١١	٠,٤٠	٠,٢٥	٠,١٨	٠,١٤	٠,٣٧	٠,٢٢	٠,١٠	٠,٠٨	٠,٣٧	٠,٤٣	٠,١٧	٠,٣١
١٩	المصارحة	٠,٤٢	٠,٤٦	٠,١٥	٠,٢٣	٠,٢٩	٠,٣٢	٠,١٦	٠,٣٢	٠,٣٧	٠,٠٩	٠,٢٨	٠,٠٩	٠,٥٢	٠,٢٢	٠,٢٢
٢٠	المدح	٠,١٠	٠,١٢	٠,١٢	٠,١١	٠,٠٣	٠,١٢	٠,٠٧	٠,٠٥	٠,٠٩	٠,١٠	٠,٦٠	٠,٠٧	٠,١٤	٠,٢٢	٠,٤٧
	الجذر الكامن	٢,٢٤	١,٦٥	١,١٥	١,٣١	١,٢٦	١,٢٦	١,٠٣	١,٠٢	١,٩٢	١,٨١	١,٢١	١,٢٦	٢,٨٩	١,٢٢	١,٠٢
	التباين	١١,٢	٨,٢٥	٥,٧٥	٦,٥	٦,٣	٦,٣	٥,١٥	٥,١٠	٩,٦	٩,٠٥	٦,٥٥	٦,٣	٩,٤٥	٦,١٥	٥,١

يشير الفحص المبدئى للعوامل المدوَّرة التي يحويها الجدول السابق إلى وجود عوامل متنوعة إلى حد ما ، عبر العينات الأربع ، وفيما يلى سنفسر عوامل كل عينة منها على حدة.

(أ) عوامل عينة الطالبات :

بلغ عدد العوامل القابلة للتفسير وفق الشروط الموضوعة سلفا ثلاثة عوامل هى :

- العامل الأول : ويشير مضمون هذا العامل إلى استعداد الفرد للتعبير عن المشاعر ذات

الطابع السلبى فى مواقف المواجهة لحماية حقوقه من انتهاكات الآخرين ، ويقترح تسميته **بعامل الدفاع عن الحقوق** .

- العامل الثانى : وينطوى على توافر عنصر الإقدام الاجتماعى لدى الفرد حيث يمكنه الاعتراف بحدوده ، والاعتذار عن أخطائه ، ومصارحة الآخرين بآرائه حتى لو كانت تختلف عنهم ، ويقترح تسميته عامل **معرفة قدر الذات** .
- العامل الثالث : وتشير مكوناته إلى استعداد الفرد لمواجهة المآزق والمضايقات ، والتصرف فيها على نحو لا يهدد حقوقه ، ويحول دون تورطه فى ممارسات لا يرتضيها ويمكن أن نسميه عامل : **مواجهة المآزق** .

(ب) تفسير عوامل عينة الطلاب :

- العامل الأول : ويعبر عن القدرة على مواجهة الأخرين ، والاختلاف معهم ، وطلب تفسيرات حول ما يغمض على الفرد من حديثهم ، ويمكن أن نطلق عليه عامل **الجسارة فى التفاعل الاجتماعى** .
- العامل الثانى : وينطوى على قدرة الفرد على توجيه عتاب للآخر ، ومواجهة السخافات الصادرة عنه ، ويمكن أن يُسمى بعامل **التعامل مع المواقف المحرجة** .
- العامل الثالث : ويعكس القدرة على إظهار الاحتجاج ، وإبداء مشاعر الغضب ، ويُفضل أن نسميه عامل **التعبير عن الاحتجاج** .
- العامل الرابع : ويعكس قدرة الفرد على ضبط ذاته ، والاعتذار العلنى ، والاعتراف بحدود ذاته ، ويمكن أن نسميه عامل **معرفة قدر الذات** .

(جـ) عوامل عينة الموظفين :

بلغ عدد العوامل القابلة للتفسير على المستوى النفسى ، فى هذه العينة أربعة عوامل هى :

- العامل الأول : تشير المتغيرات المشبعة عليه إلى الإقدام فى العلاقات الاجتماعية حيث يستطيع الفرد مواجهة المواقف السخيفة ، والمآزق ، والتصرف فيها على نحو يتسم بالمبادأة ، ويكون قادرا على توجيه عتاب لآخر أو طلب تفسيراً منه ، ويقترح تسميته عامل **الجسارة الاجتماعية** .
- العامل الثانى : يتضمن استعداد الفرد للدفاع عن حقوقه مستخدما كافة الأساليب المتاحة ، والتى تتمثل فى الاحتجاج ، وإظهار الاستياء ، والمصارحة بالرأى فى مواقف المواجهة ، ويمكن أن نطلق عليه عامل **الدفاع عن الحقوق** .

- العامل الثالث : ويعكس سعى الفرد وقدرته على التعبير عن رغبته فى الدفاع عن الحقوق العامة دون أن يهاب الآخرين ، وذلك بصورة متزنة ، ويُفضَّل تسميته بعامل **المسئولية الاجتماعية** .
- العامل الرابع : ويشير إلى القدرة على إظهار الإعجاب بالآخر ،وتوجيه المدح إليه حين يستدعى الأمر ذلك ، ويقترح تسميته عامل **التعبير عن المشاعر الإيجابية** .

(د) عوامل عينة الموظفات (*) :

بلغ عدد العوامل المقبولة لدى هذه العينة أربعة عوامل هى :

- العامل الأول : يشير مضمون تشبعاته إلى قدرة الفرد على مواجهة السخافات ، وتوجيه عتاب للآخر ، وعدم التورط حرجا ، والدفاع عن الحقوق الخاصة ، والتعبير عن الاحتجاج ، وإظهار الغضب ، أى التعبير عن المشاعر السلبية فى مواقف الدفاع عن الحقوق الخاصة إزاء محاولات الآخرين لانتهاكها ، ويقترح تسميته عامل **الدفاع عن الحقوق** .
- العامل الثانى : ويعبر عن القدرة على الاختلاف مع الآخر ، والمصارحة بالرأى ، وطلب تفسيرات ، والقدرة على الاعتذار العلنى للآخر حين يرتكب خطأ فى حقه ، ويمكن تسميته عامل **مواجهة الآخرين** .
- العامل الثالث : ويتضمن الاستقلال بالرأى ، والقدرة على مواجهة الآخرين ، وتوجيه نقد إليهم ويقترح أن نطلق عليه عامل **الاعتداد بالذات** .
- العامل الرابع : وقد تشبع عليه متغير التعبير عن مشاعر الثناء للآخرين عندما يستدعى الأمر ذلك ، وإبداء الإعجاب به ، ويمكن تسميته عامل **التعبير عن مشاعر الثناء** (٢٣) .

سنحاول عقب هذه النظرة المفصلة لعوامل كل عينة على حدة أن ننظر بصورة بانورامية مُقارِنة لعوامل العينات الأربع معا ، فكما هو معروف فإن النظرة الكلية تسهم بدرجة أكبر فى فهم وإدراك الموقف بطريقة أكثر نضجا . ولإنجاز هذه المهمة سنقارن بين طبيعة عوامل العينات الأربع من حيث المحتوى ، والأهمية النفسية ، والترتيب النسبى لكل منها داخل وعبر العينات ، وما تومئ إليه من دلالات نفسية، ويحوى الجدول التالى رقم (٤) مقارنة مبدئية قد تكون مفيدة لنا فى هذا السياق .

(*) هذه العوامل مُرتَّبة ترتيبًا تنازليا تبعا لحجم تباينها العاملى الذى يعكس أهميتها النفسية .

جدول رقم (٤)

يبين أبعاد السلوك التوكيدى عبر عينات الدراسة الأربع

العينة / العامل	الطالبات	الطلاب	الموظفون	الموظفات
الأول	الدفاع عن الحقوق الخاصة	مواجهة الآخرين	الجسارة الاجتماعية	الدفاع عن الحقوق الخاصة
الثانى	الإقدام الاجتماعى	التعامل مع المواقف المخجلة	الدفاع عن الحقوق الخاصة	مواجهة الآخرين
الثالث	مواجهة المآزق	إظهار الاستياء	المسئولية الاجتماعية	الاعتداد بالذات
الرابع	—	معرفة قدر الذات	التعبير عن الثناء	التعبير عن الثناء

تنطوي النظرة العامة لطبيعة الأبعاد داخل العينات الأربع كما يوضحها الجدول السابق على وجود عنصرين رئيسيين جديرين بالمناقشة ، هما :

طبيعة العوامل عبر العينات ، والأهمية النسبية للعوامل عبر العينات، وسنناقش كل عنصر منها على حدة بشىء من التفصيل فيما يلى :

١ - طبيعة العوامل عبر العينات :

هناك مجموعة من الملاحظات يجدر تسجيلها بهذا الصدد تتمثل فيما يأتى :

- يكاد بعد **الدفاع عن الحقوق الخاصة** أن يكون عاملا عاما فى العينات جميعها . وهذا يتسق مع كونه القاسم المشترك بين التعريفات المتنوعة للتوكيد ، التى قد تختلف فيما بينها فى الجوانب الأخرى (٢١) . ويشير هذا البعد إلى أهم ملامح التوكيد الذى يتمثل فى عنصر الدفاع الذى يميزه عن العدوان .
- **عامل مواجهة المآزق** : ظهر فى عينات الأفراد الأصغر سنا (الطلاب والطالبات) ولم يظهر لدى الأكبر سنا (الموظفين والموظفات) وقد يرجع هذا إلى أن ما يعده الأصغر سنا مآزق يتأهبون لمواجهتها ، لا تأخذ نفس الأهمية لدى الأكبر سنا حيث يسهل عليهم التعامل معها بحكم خبراتهم السابقة ، والصقل المتواصل لمهاراتهم التوكيدية .
- لم يظهر عامل **التعبير عن الاحتجاج** إلا فى عينة الطلاب ، وكذلك لم يظهر لديهم عامل معرفة قدر الذات الذى ينطوى على عنصر ضبط الذات ، والاعتذار عن الخطأ ، والذى

ظهر لدى الطالبات ، مما قد يعكس تلك الحالة من التذمر التي تنشأ فى تلك المرحلة العمرية لدى المراهقين من الطلاب ، حيث يسهل عليهم التعبير عن مشاعر الاستياء ، مقارنة بالطالبات اللائى يمارس المجتمع عليهن قدرا أكبر من التدخل لضبط هذا السلوك ، أو لأنهن يدركن هذا السلوك على أنه استجابة عدوانية ، كما تشير نتائج «هيس» وزملاؤه Hess etal (١١٩) .

- يلاحظ أن بعد **الالتزام والمسئولية الاجتماعية** ظهر فى عينات الرجال (طلاب – موظفون) فى حين لم يظهر لدى النساء (طالبات – موظفات) ، وقد تعكس هذه الفروق دور متغير النوع فى تشكيل السلوك التوكيدى . حيث إن الإناث يعنين أساسا بحماية حقوقهن التى تتعرض للافتئات عليها من جانب المتعاملين معهن (وخاصة من الذكور) فى المجالات المتنوعة (فى العمل والشارع ، والأسرة) أما الذكور فإن حقوقهم مدعمة اجتماعيًا ، ومن ثم ينصرف اهتمامهم إلى الدفاع عن حقوق المجتمع . ولعل نظرية «ماسلو» فى تحقيق الذات تجسد هذا الموقف ، حيث إن الشخص الذى لم يشبع حاجاته الأولية لن يلتفت إلى إشباع الحاجات الأرقى (١٤٨) ، وهكذا ، فإن المرأة تكرس جهدها لحماية حقوقها أولا ، وإن أفلحت فى ذلك تحولت جهودها للتصدى للمسئوليات الاجتماعية ، ومما يرجح هذا التفسير انحسار مشاركة النساء فى الأنشطة العامة للمجتمع ، وخاصة فى المجالات الخاصة بالدفاع عن الحقوق العامة والسياسية مقارنة بالرجال .

- **التعبير عن مشاعر الثناء** ظهر لدى الأكبر سنا (الموظفون – والموظفات) ، بينما لم يظهر لدى الأصغر سنا (الطالبات – الطلاب) ، وقد يعكس هذا البعد عملية ارتقائية فى السلوك التوكيدى كدالة للعمر ، فكما أن الهدم أيسر من البناء ، فإن التعبير عن مشاعر الاستياء أيسر من الثناء والتقدير ، وهو ما يعنى أن الالتفات لمحاسن الآخرين يعد أحد ملامح السلوك الأكثر نضجا .

٢ – الأهمية النسبية للعوامل عبر العينات :

حين ننظر إلى العوامل عبر العينات تبعا لتباينها العاملى ، والذى يعكس أهميتها النفسية سنلاحظ ما يلى :

- أتى عامل الدفاع عن الحقوق لدى عينات الإناث (الطالبات – الموظفات) فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النفسية (حيث حصل على أكبر قدر من التباين العاملى) ، فى حين أنه

لدى الذكور (الموظفون) كان عامل الجسارة الاجتماعية أكثر العوامل أهمية . مما قد يشير إلى أن النساء (وخاصة العاملات منهن) يشعرن بالحاجة الدائمة لترسيخ مكانتهن فى التجمعات التى يتعاملن معها ، وبالحاجة إلى حماية حقوقهن المعرضة للتهديد ، فى حين أن الرجال يركزون على المبادأة فى التفاعل الاجتماعى الذى ينطوى علي عنصر وقائي يردع الآخرين عن التفكير فى انتهاك حقوقهم ابتداءا .

- كان **عامل المسئولية الاجتماعية** أكثر بروزًا لدى الذكور ، وكذلك عامل التعبير عن الاحتجاج (وبشكل خاص لدى الطلاب) ، فى حين لم يحظيا بتشبعات دالة لدى الإناث .
- **شغل عامل التعبير عن الثناء** المرتبة الدنيا لدى كل من الذكور والإناث مما يشير إلى الأهمية المنخفضة لهذا الجانب من السلوك التوكيدى فى القطاعات التي أجريت عليها الدراسة . وقد يعزى هذا إلى أنهم قد يدركون أن الثقافة تنظر إليه بوصفه تملقا .
- **تشابهت بعض عوامل** الدراسة الحالية مع عوامل الدراسات السابقة التى أجريت فى المجتمع الغربى مثل الدفاع عن الحقوق في حين أن بعض مكونات السلوك التوكيدى فى تلك المجتمعات لم تندرج تحت مكونات هذا السلوك فى المجتمع المصري ، مثل المبادأة فى التفاعل مع الجنس الآخر ، وكذلك فإن بعض السلوكيات التي انتظمت فى أبعاد التوكيد فى الدراسة الحالية لم ينظر إليها كجزء من التوكيد فى الدراسات الغربية مثل : المسئولية الاجتماعية .

عرضنا فيما سبق للمكونات اللفظية وغير اللفظية للتوكيد ، والتى تم التوصل إليها من خلال سلسلة من الأساليب الإحصائية والتجريبية . ولا يبقى بعد ذلك إلا الإشارة إلى أن هذه المكونات تتفاعل معا لتشكل أنماطا توكيدية متنوعة ، مثلما تتفاعل مكونات من الدقيق ، والسكر ، والكاكاو، وتسهم فى تشكيل أنواع مختلفة من الكعكات ، وفيما يلى سنلقى نظرة عامة على أبرز أنماط التوكيد التى أشار إليها الباحثون .

رابعًا : أنماط التوكيد :

اتفق الباحثون ، بشكل عام ، على وجود عدة أنماط للتوكيد ، تتفاوت في مدى فعاليتها ، تبعا للمدى الذى يمزج الفرد فيه توكيده باستجابات أخرى ذات طابع اعتذارى أو تبريرى أو تفسيرى ، لكى تخفف من حدته ، وتجعله أكثر قبولا ، وتتمثل أبرز تلك الأنماط فى:

(أ) التوكيد الأولى (المُركَّز) (*) :

حيث يعبر الفرد بشكل مباشر عن مشاعره وآرائه ، ويدافع عن حقوقه على نحو لا يتضمن استخدام مهارات اجتماعية أخرى مصاحبة للتوكيد ، كالتعاطف ، والإقناع ، كأن يقول الفرد لآخر يشوش عليه أثناء حديثه : **هلا تركتنى لأكمل ما أريد قوله** .

أو يقول لمن يطلب زيارته فى المساء : **هذا الموعد ليس مناسبًا لى** (١٣٣ : ١٤). وجدير بالذكر أن هذا النمط من التوكيد أقلها فعالية نظرا لخلوه النسبى من اللياقة على نحو يتسبب معه فى إثارة قدر من المشكلات أكبر مما يهدف إلى مواجهته ؛ ومن ثم يحسن عدم التوسع فى تدريب الأفراد عليه فى برامج التدريب التوكيدى؛ لأن هذا النمط كفيل بتوليد آثار جانبية عديدة مثلما هو الحال لمن يقول لزوجته تطبيقا لقاعدة ، التوكيد المركز؛ **إن رائحتك قبيحة (وحشة)** ، معتقدا أنه لكى يؤكد ذاته يجب أن يتعامل بهذه الطريقة ، مما سينتهى غالبا بإثارة شجار بينهما ، فى حين أنه كان بوسعه أن يكون مؤكدا بطريقة أخرى دون إثارة حساسيتها كأن يقول : « **هلا وضعتى العطر الذى أحبه فهو يجعل رائحتك جميلة** » .

(ب) التوكيد التعاطفى (المُخفَّف) (**) :

وفيه يسبق العبارة التوكيدية عبارات مُخفِّفة تعبر عن تقدير وجهة نظر الآخر التى لا يتفق معها، وإظهار الامتنان له حتى يتضاءل رد فعله السلبى حيال ما سيقوله الفرد من عبارات توكيدية، وخاصة حين يكون الموقف حساسا ، مثل من يريد رفض نصائح أخيه الأكبر بأن يعبر له عن مدى اهتمامه وتقديره لتلك النصيحة ، وتفهمه لدوافعها ، فهى تنطلق من الحرص عليه والرغبة في حماية مصالحه ، إلا أنه يوضح له رغبته فى الاعتماد على نفسه فى اتخاذ قراره لكى يتدرب على ذلك. أو أن يقول الرئيس حين يفحص عمل أحد مرءوسيه : **أنا أعرف مدى صعوبة المهمة التى كلفتك بها ، إلا أننى أريد التأكد من أنك أنجزتها بالصورة المطلوبة قبل مكافأتك على إتمامها** (٨٦) .

أى أن هذا **النمط** من التوكيد يتضمن إضافة عنصر مُلطِّف للتوكيد الأولى بما يجعله مستساغا مما يقلل من آثاره السلبية ، وهو نمط مطلوب فى العلاقات التفاعلية لأنه يساعد الفرد المؤكد على أن يصبح أكثر قبولا من الآخرين .

(*) Basic assertion

(**) Empathic assertion

وهناك أمثلة متعددة فى حياتنا تكشف عن أهمية هذا النوع ، وضرورة شيوعه ، والتدريب عليه ، فعلى سبيل المثال : من الأفضل لاستمرار علاقتنا بزميل يتدخل فى أمورنا الخاصة ، ويسألنا أسئلة شخصية جدا أن نقول له :

«**هذه أسرار لا أريد أن أشغلك بها**» ، أو أن نردد على مسامعه الآية الكريمة ﴿ يَاأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَسْأَلُوا عَنْ أَشْيَاءَ إِن تُبْدَ لَكُمْ تَسُؤْكُمْ ﴾ « المائدة : ١٠١ » أو أننا لا أريد أن أضايقك بأخبارى ، بدلا من أن توجه له رسالة توكيدية أولية قد تنطوى على إهانته كأن تقول له : «لا تتدخل فيما لا يعنيك» ، أو « لا تكن حشريا » أو « أن هذه أسرار لا يصح أن تسأل عنها » ، أو « لا يسأل عنها إلا الفضوليون » .

(جـ) التوكيد التصاعدى (*) :

حين يواجه الفرد موقفا يتطلب التصرف على نحو مؤكد ، فإنه يقوم أولا بإصدار استجابة مؤكدة بسيطة تكفى لتحقيق هدفه بأدنى انفعال ممكن ، وأقل قدر من العواقب السلبية أيضا ، بيد أن عليه فى حالة عدم استجابة الآخر له أن يُصعِّد من تلك الاستجابة ويصبح أكثر حزما ، فبعد أن كان **يطلب** ... **يأمر** ، وبدلا من قوله للآخر يحسن بك ، يقول **يجب** عليك أن تفعل كذا ... (١٣٣ : ١٦) . أى أن هذا النمط من التوكيد يقوم على مبدأ اقتصاد الجهد الفكرى ، فما يمكن مواجهته بمستوى توكيدى أقل لا داعى لأن نستخدم فيه قدرا أكبر من التوكيد ، فعلى سبيل المثال لا يمكن لدولة أن تُجرد جيشا لمحاربة مجموعة مسلحة ، بل يكفى ثلة منتقاة من رجال العمليات الخاصة للقيام بذلك ، وإن فشلت تُرسل كتيبة مدرعة ، وهكذا ...

(جـ) التوكيد التصادمى (**) :

يتوجب صدور هذا النمط من التوكيد عندما تتعارض كلمات الطرف الآخر مع أفعاله ، أو مع حاجات الفرد ، حتى يشعر بأنه تصرف بطريقة غير مناسبة ، كأن نلفت نظر المعلم الذى ينهر الطلاب بأسلوب منفر إلى ضرورة الامتناع عن ذلك (١٣٣:١٧) أو أن يعترض الفرد على فعل صدر من آخر ، ويحدد له بوضوح ما سيفعله مستقبلا إذا تكرر منه ذلك كأن يقول المشرف لأحد العاملين معه : « **كان يجب أخذ رأيى فى الموضوع قبل إحالته للجنة ، فى المستقبل يجب إرسال كل المشروعات لى أولا** » (٨٦) . أى أن الفرد

(*) Escalating assertion

(**) Confrontive assertion

يمزج فى مثل هذا النمط من التوكيد بين التوكيد البسيط ، وعنصر المواجهة، أو التهديد بها حتى يأخذ الآخر المسألة مأخذ الجد ، ويفضل أن يكون ذلك مصحوبا بتقديم اقتراح محدد بما يجب أن يفعله الآخر ، وما سيترتب من عواقب فى حالة عدم استجابته ، وتنفيذ ذلك المقترح ، كمثل الذى يقول لمن يتأخر عن موعده : إذا تأخرت يجب أن تتصل (١٧٤:١٦٦).

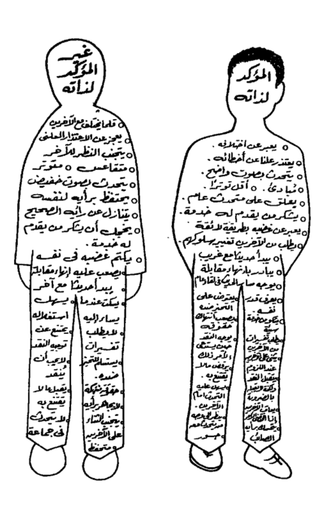
وعلى الرغم من أن هذا النمط من التوكيد من أكثر الأنماط التوكيدية إثارة للعواقب السلبية، إلا أنه يعد ضروريًا فى مواقف معينة، وهى محدودة غالبًا، حتى لا يستمر الآخر فى الاستهانة بحقوق الفرد وآدميته، مثلما هو الحال حين نوقف صديقا يناديننا، دوما، باسم لا نحبه عند حده أو رئيسا يهيننا أمام بقية الزملاء بطريقة لا يمكن قبولها .

عقب أن عرّفنا السلوك التوكيدى ، ووقفنا على مكوناته اللفظية وغير اللفظية ، وأنماطه التي يتفاوت تأثيرها تبعا للعناصر الاعتذارية والاعتبارية المضافة إليها يحق لنا التحرك على المحور الظلى المقابل للتوكيد ألا وهو الشخص المؤكد ، وهى الحالة التى يتجسد فيها مفهوم التوكيد فى سلوكيات ، بشرية ، وشخصيات ونماذج نراها تتحرك حولنا قد تلفت انتباهنا ، وتستحوذ على إعجابنا فنسعى للاقتداء بها ، أو على الجانب الآخر ، قد تثير نفورنا ، ومن ثم تنأى بنا عن ممارسة النمط الذى تعبر عنه من التوكيد .

وفيما يلى تفصيل ذلك الموقف حيث نعرض لملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته بصورة مفصلة .

خامسًا : ملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته :

إن تجسيد مفهوم التوكيد المرتفع ، والتوكيد المنخفض فى صورة أشخاص معينين لهم ملامح محددة يسهم فى توضيح المفهوم، ومن ثم إدراكه بدرجة أفضل من قبل الآخرين، ذلك أن تجسيم المعانى النظرية يجعلها أكثر اقترابا من عقولنا، وبناء على ذلك سنسعى لرسم **صورة ملونة بالكلمات** لبيان (بروفيل) لملامح الفرد المؤكد لذاته بصورة نموذجية ، وفى المقابل سنخط خطوطا عريضة لسمات الشخص غير المؤكد لذاته ، وذلك من واقع الشكل التالى رقم (٥) .



شكل رقم (٥)

يبين الملامح النموذجية للشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته

يحوى الشكل السابق ملامح الصورة النموذجية للشخص المؤكد ، وغير المؤكد لذاته وحتى تصبح المعالم أكثر بروزا سنقدم عينة من السلوكيات الفعلية لكل من هذين الفردين فى مواقف واقعية تم استخلاصها من استقراء التراث المتصل بمجال التوكيد ، فضلا عن البحوث التى أجراها المؤلف ، واستبصاراته ، وخبراته الشخصية فى إطار الثقافة المصرية والعربية . والتى تكشف عن الممارسات اليومية لكل منهما ، ومن المعتقد أن تسهم تلك المقارنة فى تجسيد طبيعة الفروق بينهما ، ويتضمن الجدول التالى رقم (٦) وقائع تلك المقارنة .

جدول رقم (٦)

يحوى مقارنة بين سلوكيات المؤكد وغير المؤكد لذاته

فى العديد من المواقف اليومية التى يواجهها كل منهما

م	المؤكد لذاته (*)	غير المؤكد لذاته (**)
١	- يعبر ببساطة عن رأيه الذى يختلف عن الآخر	- يحتفظ برأيه لنفسه عندما يختلف مع الآخر تجنباً للمشاكل
٢	- يعتذر بلباقة لمن يطلب زيارته فى وقت لا يناسبه ، ويدعوه إلى تحديد موعد آخر	- حين يطلب أحد زملائه زيارته في وقت لا يناسبه يقبل فورا مع ما قد يسببه ذلك من إرباك لجدول مواعيده
٣	- يطيل النظر إلى وجه من يتحدث إليه	- يتجنب النظر إلى وجه من يتحدث إليه وينظر إلى أشياء أخرى
٤	- حين يسلم على شخص غريب يحرص على أن تلتقى عيونهما وهو يقدم نفسه إليه	- يُفضل النظر للأرض أو للحائط أو لأى جهة أخرى حين يقدم نفسه للآخر
٥	- يسهل عليه مناقشة أو التعليق على محاضر بارع فى ندوة عامة	- حين يكون لديه تعليق مفيد على محاضر فى ندوة عامة لا يقوله خوفا أن تتجه نظرات الآخرين إليه
٦	- إذا اعتذر للأصدقاء عن حضور مناسبة ما ، وألحوا عليه يصر على رأيه الأول	- حين يرفض حضور مناسبة ما مع أصدقائه نظرا لارتباطه بموعد هام يغير رأيه حين يلحون عليه
٧	- إذا شعر بأنه ارتكب خطأ فى حق أحد يبادر بالاعتذار [illegible]نا إليه	- إذا ارتكب خطأ فى حق أحد يكتفى بتأنيب نفسه على ذلك
٨	- يفعل عادة ما يريد ، ولا يفعل ما لا يريد حتى لو أغضب ذلك الآخرين (٨٧ : ٢٢).	- لا يفعل عادة ما يريد ، ويفعل ما لا ريد حتى لا يُغضب الآخرين .
٩	- حين يقدم له شخص معروفا يشكره لفظيا بطريقة واضحة	- يكتفى بالابتسام أو توجيه تمتمات غير مسموعة وبصوت خفيض لمن يقدم له خدمة
١٠	- إذا طلب منه زميل إنجاز شيء ما فوق طاقته يعتذر موضحا مبررات ذلك	- يوافق على أداء ما يطلب منه من خدمات مع اعتقاده بعجزه عن ذلك حتى لا يغضب منه الآخرون .
١١	- يعبر عن غضبه من تصرفات أحد الأقارب سواء بصورة لفظية أو غير لفظية	- حين يغضب من تصرف لأحد أقاربه ينفعل على المستوى الداخلى فقط ويحرص ألا يلاحظ قريبه ذلك
١٢	- يلفت نظر من يتصرف معه بطريقة غير لائقة إلى ضرورة تصحيح سلوكه مستقبلا	- حين يتصرف أحدهم معه على نحو غير لائق يكتفى بالامتعاض من الداخل، والنفور منه، ولا يخبره بذلك

(*) Assertive person

(**) Non - assertive person

م	المؤكد لذاته	[illegible]
١٣	– ينهى مقابلة إذا شعر أنها استمرت أكثر من اللازم بطريقة لا تسبب حرجا للطرف الآخر	– ينتظر حتى ينهى الآخر اللقاء ، مع أن ذلك سيؤخره عن موعد هام
١٤	– يصر على إعلان اختلافه مع من يحاول فرض رأيه عليه	– يجارى من يفرض رأيه عليه ، ظاهريا ، مع عدم اقتناعه فى قرارة نفسه بهذا الرأى
١٥	– بمقدوره إن أراد ، أن يبدأ محادثة مع من يجلس بجانبه فى قطار	– يحكم سلوكه فى التفاعل مع الغرباء قاعدة : « على الآخر أن يبدأ الحوار معى أولا لا أنا »
١٦	– إذا تحدث إليه موظف عام بطريقة غير لائقة يعترض على ذلك بل يشكوه لرئيسه	– إذا تحدث إليه موظف عام بطريقة غير لائقة يكتفى بالضيق أو يصمت
١٧	– إذا شعر بأن رئيسه يحابى أحد الزملاء على حسابه يطالبه بتبرير ذلك التصرف	– يطلق الشائعات ضد رئيسه ويشكوه للآخرين حين يحابى أحد الزملاء على حسابه
١٨	– حين يطلب منه أحد القيام بعمل ما يصر على معرفة سبب ذلك أولا	– ينفذ ما يطلب منه من أعمال دون أن يطلب تفسيرا لذلك
١٩	– أكثر قدرة على التحكم فى توتره أثناء مواقف التفاعل مع الآخرين	– يصعب عليه التحكم فى توتره أثناء مواقف التفاعل مع الآخرين
٢٠	– يدافع عن حقه ، بقوة ، حين ينتهكه أحد	– يفرط فى حقه فى مواقف كثيرة تجنبا للمشكلات والصدام مع منتهكى حقه
٢١	– يتقدم من وقت لآخر بعبارات ودية وحانية لأصدقائه تعبر عن مشاعره نحوهم	– يصعب عليه التعبير عن مشاعر الحب والمودة لصديقه لاعتقاده أن سلوكه يكشف عنها
٢٢	– ينبه الآخرين لأخطائهم فى حقه حتى لا تتكرر	– يعجز عن تنبيه الآخرين إلى ما يرتكبونه من أخطاء فى حقه حتى لا يفقدهم .
٢٣	– شعاره فى الحياة : إن التعبير أولا بأول عما فى نفسه من مشاعر وآراء نحو الآخرين هو بوابة الصحة النفسية	– شعاره فى الحياة : إن التعبير عما فى نفسى من مشاعر وآراء نحو الآخرين يثير من المشكلات أكثر مما يحل .
٢٤	– إذا وجه إليه أحد الزملاء سؤالا شخصيا جدا يذكره بأنه ليس من حقه توجيه مثل هذا السؤال	– يحاول أن يغير مجرى الحديث حين يوجه له أحد الزملاء سؤالا شخصيا ، وإذا ألح عليه يشعر بالخجل من الرد
٢٥	– يكون أول من يقترح على الأصدقاء فى جلسة خاصة أين، ومتى يذهبون المرة القادمة	– لا يقترح على الأصدقاء موعد ومكان اللقاء القادم خشية أن يرفضوا اقتراحه
٢٦	– إذا تلفظ أحد الزملاء بألفاظ غير لائقة يطلب منه الكف عن ذلك	– يقول فى نفسه حين يتلفظ أحد الزملاء بألفاظ غير مهذبة بأن هذا الزميل قليل الأدب
٢٧	– حين يشرح المدرس إحدى القواعد بطريقة غير دقيقة يرفع يده ليصحح الأمر	– حين يشرح المدرس قاعدة بطريقة غير صحيحة يكتفى فقط بتنبيه الزميل الجالس بجانبه لذلك الخطأ همسا

[illegible]	[illegible]	[illegible]
٢٨	- لا يتهرب من لقاء شخص لا يرغبه بل يعتذر له عن لقائه، أو يصارحه بأن ظروفه لا تسمح الآن	- يتهرب من لقاء الشخص الذى لا يرغب فى رؤيته
٢٩	- يقول ما يريد للآخر بصورة مباشرة	- يدع الآخر يفهم ما يريد بصورة غير مباشرة
٣٠	- يستفسر ممن يتحدث إليه عن بعض النقاط الغامضة فى حديثه	- يدعى أنه فهم ما قيل له مع أن لديه العديد من الاستفسارات حول بعض النقاط الغامضة فيه
٣١	- يعترف بخطئه دون الشعور بانخفاض احترامه لذاته	- لا يعترف بخطئه لاعتقاده أن ذلك سينقص من قدره ويشوه صورته فى عيون الآخرين.
٣٢	- يصعب أن يستغله الآخرون أو ينتهكوا حقوقه	- كثيرا ما يستغله الآخرون ويفتئتون على حقوقه وصلاحياته
٣٣	- يسهل عليه التحدث أمام جماعة كبيرة العدد من الناس	- يخجل من التحدث أمام مجموعة كبيرة العدد من الناس
٣٤	- يسهل عليه توجيه نقد للآخرين	- يمتنع عن نقد الآخرين لاعتقاده أن ذلك سيغضبهم منه
٣٥	- يتقبل النقد ويحاول الاستفادة منه	- يعتقد أن النقد فيه حط من قدره ومن ثم لا يتقبله
٣٦	- يرفض ما يُطلَب منه إذا رآه غير معقول دون الشعور بالإثم ، أو حتى تقديم مبررات لذلك	- يصعب عليه رفض ما يطلب منه حتى لو كان غير معقول وإن حدث ذلك فهو يعتذر بطريقة مبالغ فيها

كما يقول سادتنا **المناطقة** فإن التعريف يتكون من عمليتين هم الجمع والمنع، وقد حاولنا فيما سبق الوفاء بمقتضيات العملية **الأولى** حيث جمعنا ما يندرج تحت مفهوم التوكيد من عناصر ومكونات، وحاولنا تجسيدها، كما يعكس ذلك الشكلان السابقان، فى صورة إنسانية مرئية للعيون ، والتى نأمل أن تكون واضحة ومحددة المعالم بالقدر المأمول. ومن ثم لا يبقى حتى يكتمل فهمنا للتوكيد إلا الوفاء بمقتضيات العملية **الثانية** والتى تهدف إلى منع دخول مفاهيم أخرى متداخلة عليه. أى أن نميز بين مفهوم التوكيد، وأبرز المفاهيم المختلطة به، والتى تتمثل فى العدوان والمجاراة والإفصاح حتى تتضح حدوده ، وتبرز هويته بدرجة أكبر، وهو ما سنسعى لفعله فى الصفحات التالية :

سادسًا : تمييز مفهوم التوكيد عن بعض المفاهيم المتداخلة معه :

بضدها تتميز الأشياء . إننا تبعا لهذه المقولة لن ندرك مفهوم الحق بصورة كاملة إلا إذا عرفنا الباطل وعَيَّنَّا حدوده ، وكذلك الأمر بالنسبة للتوكيد فإننا لن نعرفه بصورة دقيقة إلا إذا ميزناه عما يتداخل معه من مفاهيم كالعدوان، والمجاراة ، والإفصاح حتى ندرك الفروق الموجودة بين كل منها وبين التوكيد .

وشروعًا فى تنفيذ هذه المهمة سنبدأ بتعريف المفهوم الأكثر تداخلا مع التوكيد منها، تاريخيًا وتصوريا ، وهو العدوان .

(أ) التوكيد والعدوان (*) :

حين نفحص البدايات المبكرة للتعامل مع مفهوم التوكيد سنجد أن البعض نظر إليه والعدوان كمفهومين مترادفين ، وهو ما أشاع قدرا من الغموض فى التعامل مع كليهما، وحتى نتناول تلك المسألة بصورة أكثر كفاءة يحسن بنا التفرقة بين هذين المفهومين ويتسنى ذلك من خلال إطار ذى ثلاثة جوانب هى :

١ – الاعتبارات التى تدعو لإجراء هذه التفرقة .

٢ – مظاهر الخلط بين التوكيد والعدوان .

٣ – أسس التفرقة بينهما

١ – الاعتبارات العملية للتفرقة بين التوكيد والعدوان * :

إن الحاجة للتمييز بين التوكيد والعدوان تنبع من اعتبارات عملية ، يشير إليها «دجوفانى ، وأبشتاين » Degiovanni & Epstein بقولهما : « إن عدم وضوح التمايز بين كل من التوكيد والعدوان يؤدى إلى أنواع من الخلط والاضطراب فى كل من العمل الإكلينيكى والبحث » (١٩١) ، وخاصة فى ظل شيوع برامج التدريب التوكيدى حيث توجد ضرورة لوجود تعريف سلوكى متمايز (١٧٠) حتى تؤتى مثل هذه البرامج ثمارها على نحو فعال، وحتى لا تنطوى على تدريب الفرد على العدوان، وهو ما قد يحدث فى بعض ا لحالات مادام التمييز بينهما غير دقيق .

٢ – مظاهر الخلط بين التوكيد والعدوان :

تجسد الخلط بين هذين المفهومين فى عدد من المظاهر ، نوجزها فيما يلى :

(*) Aggression

- **التعامل معهما كمفهوم واحد** : من أبرز الأمثلة لذلك تعريف «ولمان» الذى يشير إلى أن السلوك التوكيدى : « هو ذلك السلوك العدوانى الذى يتعلم الفرد أن يستخدمه فى المواقف المثيرة للقلق كوسيلة لتخفيض هذا القلق » (٢٠٤) ويعرف « جولدنسون » العدوان كسمة سلوكية تتكون من توكيد الذات والسيطرة الاجتماعية ، والميل نحو العداء (١٠٣) . أى أنهما يتعاملان مع التوكيد كأحد المكونات الفرعية للعدوان .

ويعزو « سويمر ورامانيا » Swimmer & Ramanaiah جزءا من الخلط بين هذين المفهومين إلى النموذج التصورى الأساسى الذى اقترحه « ولبه » (١٩٦٦) للتوكيد. والذى وجه كثيرا من البحوث فيما بعد، والذى عرف التوكيد بأنه « سلوك يتضمن درجات متفاوتة من العدوانية ويتضمن أيضا التعبير عن الصداقة والوجدان والسلوكيات الأخرى » . وحيث إن بعض المقاييس اللاحقة استعانت بنموذجه وأعماله ، فقد ظهر بعض التداخل بين المفهومين فى عدد منها . وعلى سبيل المثال يتعامل أحد بنود مقياس (RAS) مع كل من العدوان والتوكيد كمترادفين (يبدو أن معظم الناس أكثر عدوانية وتوكيدا منى) .

وكذلك ارتبط ثلاثة عشر بندا من بنود هذا المقياس التى بلغ عددها ثلاثين بندا ارتباطا دالا بالعدوان (١٩١) .

- **يتعامل البعض معهما على أنهما يقعان على متصل واحد** : يقترح « برونو » أنه يجب النظر للتوكيد على أنه يقع على متصل فى أقصى طرفه يقع السلوك الخاضع وفى الطرف المقابل يقع السلوك العدوانى، وفى منتصفه السلوك المؤكد (٦٠) ، أى أن كلا من التوكيد والعدوان يشكلان ظاهرة سلوكية متصلة ، وأن الفارق بينهما فارق فى الشدة فالدرجة المرتفعة من التوكيد هى العدوان (١٦٢ ؛ ١٦٧) .

- **التفرقة بينهما فى ضوء عناصر فرعية لا تميز بينهما فى بعض المواقف** : فعلى سبيل المثال يفرق « برونو » بين التوكيد والعدوان فى ضوء عنصر استخدام العنف على أساس أنه يقترح أن استخدام العنف - مجرد من الظروف الموقفية التى أدت إلى استخدامه - من بين خصائص الاستجابة العدوانية ، وهذا التصور ، قد لا يصدق فى حالات عديدة ، فمن يدافع عن حقوقه (حتى إن استخدم العنف) لا يكون عدوانيا ، بل مرتفع التوكيد ، فالهدف من استخدام العنف مشروع حينئذ ، لذا يُقبَل اجتماعيا ، ونحن - على سبيل المثال - لا نطلق على الجراح الذى يشق بطن أحد مرضاه ليخلصه من ورم خبيث أنه يمارس سلوكا عدوانيًا ، نظرا لوجود العديد من التحفظات على ذلك الخلط بين هذين

المفهومين ، والذى يكشف عنه التصورات السابقة، وحيث إن هناك مجموعة من الأسس يمكن الاعتماد عليها فى التمييز بينهما ، فإننا سنعرض لها بشىء من الإفاضة حتى يصبح الأمر أكثر وضوحا ، وفيما يلى بيان ذلك .

٣ - الأسس المقترحة للتفرقة بين التوكيد والعدوان :

نعرض فيما يلى أسس ومعايير التفرقة المقترحة بين هذين المفهومين والتي تتمثل فى:

- احترام حقوق الآخرين .
- العلاقة بين الحق والالتزام .
- الهدف من استخدام العنف .
- استمرارية العلاقة .
- التمايز بين التوكيد والعدوان فى الدراسات الواقعية .

- **احترام حقوق الآخرين :** يستخدم بعض الباحثين مفهوم حق الفرد وحق الطرف الآخر فى التمييز بين كل من التوكيد والعدوان ، فالمؤكد يدافع عن حقه ولكنه يحترم حقوق الآخرين فى نفس الوقت ، ويحقق أهدافه بدون الإضرار بهم ، فى حين أن العدوانى ينتهك حقوق الآخرين، ويسلبهم مزاياهم، وقد ينجز أهدافه على حسابهم (١٣١ : ٦٤٣ - ٦٤٤ ؛ ١٨٢) .

فعلى سبيل المثال حين يعجز أحد طلابك عن فهم مسألة رياضية صعبة تقوم بشرحها له ، وتقول له : إنك متخلف ، فهذا سلوك عدوانى ، لأنه ينطوى على انتهاك حق الفرد فى أن يعامل بكرامة . أما التصرف المؤكد فهو يتمثل فى أن تعبر له عن ضيقك ، وتنبهه إلى ضرورة أن يبذل جهدا أكبر لكى يستوعب شرحك دون إهانته ، ويمكنك فعل ذلك بأن تقول له : **قد يكون شرحى غير واضح ، أو أنك غير منتبه بالقدر الكافى ؛ لذا سأعيد الشرح ثانية ، ولكن حاول أن تركز معى بدرجة أكبر .**

- **الإدراك الاجتماعى :** يمكن الاعتماد على نظرة أفراد المجتمع لسلوكين معينين كأحد معايير التمييز بينهما، وفى هذا السياق بمقدورنا التفرقة بين التوكيد والعدوان بناء على التعرف على طبيعة إدراك الآخرين لكل منهما (١٥١) ومما تشير إليه الدراسات ، والوقائع الإمبيريقية أيضا ، أن العدوان مستهجن اجتماعيا، أما التوكيد فيحظى بقدر من التفضيل قد يكون أكبر للتوكيد المنخفض أو المرتفع . تبعا لنوع الطرف الذى يصدره، وخصائص الثقافة التى يصدر فيها .

- **العلاقة بين الحق والالتزام :** يعتبر التوكيد حقا من حقوق الإنسان، أما العدوان فليس كذلك، بالطبع، بيد أن هناك عنصرا إضافيا لا يفهم الحق إلا من خلاله، وهو الالتزام ، فالحقوق التى يسعى الفرد المؤكد للدفاع عنها لا تعتبر حقوقا إلا إذا سبقتها التزامات معينة حين يوفى الفرد بها يكون من المسموح له أن يطالب بتلك الحقوق ، ومن لا يوفى بتلك الالتزامات ويسعى إلى الحصول على الحقوق ، فإن سلوكه فى هذه الحالة سيكون عدوانيا غير مشروع .أى أن السلوك العدوانى هو مطالبة الفرد بحقوقه بدون أداء الالتزامات السابقة عليها ، والتوكيد هو المطالبة بالحقوق بعد الوفاء بتلك الالتزامات . والجهة التى تحدد ماهية سلوك الالتزام هى قوة كالمجتمع والمؤسسات المتعددة فيه (١٧٠) .
- **الهدف من استخدام العنف :** فى العدوان ينوى الفرد إيذاء الآخر سواء من الناحية البدنية أو النفسية ، وسواء فشل هذا الإيذاء فى تحقيق أهدافه أو نجح (١٨١ : ٢٦٠ – ٢٦٣) ، ولكن فى التوكيد فإن الإيذاء لو حدث فإنه إما أن يكون غير مقصود ، أو يرادُ به استخلاص حق مسلوب أو ممارسة حق أصيل للفرد .
- **استمرارية العلاقة :** فالعلاقة المتصلة بين الفرد والآخر موجودة فى التوكيد ، وليست كذلك فى العدوان، فالتوكيد يُنظَر إليه فى إطار العلاقات الوثيقة بوصفه وسيلة للحفاظ على بقاء تلك العلاقة ، فنحن **ننقد** من نريد تطويره ، **ونعاتب** من يعنينا استمرار علاقتنا به، وكما يقال فى الأثر . **فإن ترك العتاب استخفاف وتكراره إلحاف .**

أما العدوان فيُعجل فى معظم الحالات بإنهاء العلاقة ، ولكن هذا لا يعنى أن التوكيد فى حالات معينة ، وهى قليلة ، قد يفسد العلاقة بين شخصين ، ولكن هذا إن حدث فقد يتم بطريقة غير مقصودة من الطرف المؤكد ، ونتيجة لسوء فهم الطرف الآخر .

- **التمايز بين التوكيد والعدوان فى الدراسات الواقعية :** أشارت نتائج عدد من البحوث الواقعية إلي وجود تفرقة بين التوكيد والعدوان ، تمثلت فى عدم ارتباط درجات المقاييس الممثلة لكل منها ارتباطا دالا ، ففي دراسة « سويمر ورامانايه » لم ترتبط درجات مجموعة من الطلاب والطالبات على مقياسين للتوكيد بدرجات مقياسين للعدوان مما يعنى أنهما يمثلان مجالين متمايزين للسلوك (١٩١) ، وفى إحدى الدراسات العاملية على عينة أمريكية كانت مقاييس كل من التوكيدوالعدوان مستقلة (١٧٦) ، وحصل كل من «هيرزبرجر وزملائه Herizberger et al » على نتائج مماثلة (١١٨) واستخلص « مايجر ، وادكنسون

وهيرباندز وهوك Mauger, Adkinson, Herpands & Hook فى سلسلة من الدراسات فى الولايات المتحدة أن التوكيد والعدوان يشكلان فئات منفصلة . وفى دراسة أجريت على عينة مكونة من ألف ومائة وستة وعشرين (١١٢٦) طالبا طبق عليهم مقياسان للعدوان وأربعة للتوكيد ، وحين حللت درجات الأفراد عليها عامليا ، استخلص الباحثون عاملين ، تشبع على الأول مقاييس التوكيد الأربعة ، وعلى الثانى مقياسا العدوان (١٤٧).

نخلص من استعراض نتائج تلك الدراسات إلى أن الدليل المستمد من الدراسات الواقعية يدعم التصور القائل بتعامد (استقلال) هذين المفهومين، وأنهما ينتميان إلى منطقتين سلوكيتين متمايزتين .

وهو الرأى الذى يرجحه المؤلف، وتدعمه التصورات النظرية والمنطقية المتنوعة أيضا.

(ب) التوكيد والمجاراة (*) :

تعرف المجاراة بأنها : « ميل الفرد لتعديل سلوكه أو معتقداته كنتيجة لضغوط فعلية أو متخيلة من جماعة اجتماعية معينة » ، (١٠٣ ؛ ١٢٧) ويقدم « سيرز » sears وصفا سلوكيا مبسطا للمفهوم بقوله «حين يؤدى شخص فعلا معينا وذلك لأن آخرين يفعلونه ، نطلق على هذه العملية مجاراة » (١٨١ : ٣٢٢) .

ويشير «بيلودى» Pealody, إلى أنها ملمح لشعوب بأكملها فهناك شعوب مجارية، وأخرى مؤكدة لذاتها، وفى دراسة «لآش» Asch على مجتمعات عربية وأفريقية كالكويت وزائير كانت المجاراة أكثر ارتفاعا فيها مقارنة بأمريكا الشمالية (٥١) ، ومن مظاهر الخلط الشائعة فى القليل من الدراسات فى هذا المجال النظر للمجاراة كأحد المكونات الفرعية للتوكيد ، ومما يُجسد ذلك أن « لور ومور » استخلصا فى إحدى دراساتهما العاملية للسلوك التوكيدى عاملا للمجاراة (١٤٢) .

ويمكن التمييز بين السلوك التوكيدى والمجاراة على أساس عدد من الملامح أهمها :

- يمكن النظر إلى المجاراة على أنها دالة للتوكيد المنخفض، فالفرد منخفض التوكيد يصبح أكثر عرضة لمجاراة ضغوط الآخرين، ومما يدعم هذا التصور أنه يمكن خفض مستوى مجاراة الفرد بتدريبه على أن يكون أكثر توكيدا ، وثمة أدلة مستمدة من دراسات واقعية تدعم صحة هذا التصور حيث يشير « هاريس وبراون » & Harris

(*) Conformity

Brown إلى أن برامج التدريب التوكيدى هامة فى رفع القدرة على مقاومة ضغوط الأقران الرامية إلى مجاراتهم (٣ : ٢٩) .

- **إن اتفاق** سلوك الفرد المؤكد مع توقعات الجماعة لا يمثل نوعا من الخضوع للجماعة، بل هو نوع من التصاحب المتزامن بين سلوكه، وبين السلوك السائد فيها ، وهو لايعبر إلا عن تشابه في المواقف ، أو الاتفاق مع الجماعة وليس مجاراتها . أى أنه عبارة عن نقطة تماس بينهما ، وسرعان ما يفترقان ثانية ، مثلما هو الحال حينما تتوحد قوى المعارضة (المؤكدة) والحكومة فى الدولة إبان أزمة قومية ، فإن هذا لا يستشف منه أن المعارضة أصبحت مجارية ، ذلك أنها بعد زوال الأزمة تعود فتمارس توكيدها، واختلافها، ثانية، وفى المقابل فإن تشابه سلوك الشخص المجارى مع سلوك الجماعة يتسم بالاستمرارية، وليس ذا طابع مؤقت .
- **يقوم الفرد** فى المجاراة بأداء أفعال لا يرغب فيها نزولا على رغبة الجماعة، ولكن فى التوكيد المنخفض فإن الفرد يمتنع عن فعل ما يرغبه ، أى أن انخفاض التوكيد يعبر عن السلبية (امتناع عن فعل) أما المجاراة فتعنى إتيان فعل ترغبه الجماعة .
- **يلجأ** الفرد إلى المجاراة لكسب القبول الاجتماعى ، أو تجنب عدم القبول الاجتماعى لأن هدفه يتمركز حول الحصول على الدعم الاجتماعى ، أما الشخص المؤكد فإنه قد يضحى بهذا القبول، والدعم الاجتماعى، وخاصة حين يسلك على نحو مرتفع التوكيد ، ذلك لأن محور اهتمامه يتمركز فى الدفاع عن حق أو التعبير عن رأى ، ومن ثم يأخذ عنصر الدعم والقبول مرتبة أقل بالنسبة له .

قبيل الانتقال للتمييز بين التوكيد والإفصاح يعن لى أن أطرح فكرة طافت بعقلى مفادها : بما أن المجاراة وانخفاض التوكيد قد يكونان ملمحا لثقافات بعينها . ألا يغرينا هذا بالتساؤل حول إمكانية تصميم برامج مجتمعية للتدريب التوكيدى نقوم بتنفيذها على نطاق واسع ، من خلال المؤسسات الإعلامية والتعليمية والدينية حتى نغير من هذا الملمح غير المرغوب فيه .

(جـ) التوكيد والإفصاح :

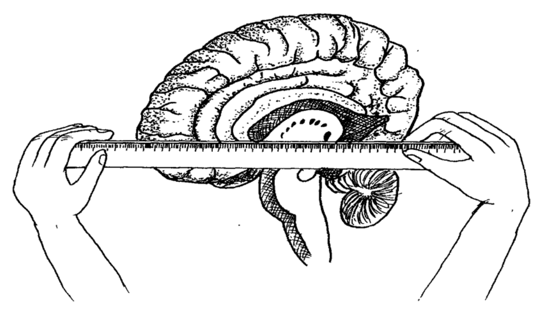
يُعرَّف الإفصاح (*) بأنه « العملية الَّتى يكشف بها الفرد عن ذاته للآخرين من خلال تقديم معلومات حول شخصيته لهم » (٦٥) ، وقد تكون هذه المعلومات – كما يقول «كازبى»

(*) self - disclosure

Cazby – وصفية (انتماء سياسى) أو تقييمية (شعوره نحو موضوعات معينة كالقراءة)، وتتفاوت هذه المعلومات من حيث العمق (عامة – خاصة) والكمية (مفصلة – سطحية) ، وحرى بالإشارة أن هذا المفهوم أصبح موضع اهتمام علماء النفس منذ الأعمال الرائدة « لجودارد » Godard فى الستينيات (٦٧) . أما فيما يتصل بطبيعة العلاقة بين الإفصاح والتوكيد فإن « بيليكى » Bellucci يقترح أن نصف تباين التوكيد يعزى إلى الإفصاح ، أى أنه يعد جزء من التوكيد (١٣٣ : ٢٨٨) .بيد أنه يمكن النظر للمسألة من زاوية أخرى قوامها أنهما مفهومان مستقلان لكن بينهما علاقة قوية مثلما العلاقة التى تربط الزوج وزوجته مع أنهما من نوع مختلف، ويحملان أسماء وصفات مختلفة ، وهو ما نعتقد أنه التصور الأقرب إلى الدقة ، فالإفصاح كعملية يعبر بها الفرد عن ذاته تتطلب مستوى مرتفع من التوكيد، ولكن التوكيد قد لا ينطوى على إفصاح بالضرورة، فمن الممكن، على سبيل المثال ، أن يؤكد الفرد ذاته بالصمت ، وعدم إظهار موافقته على وجهة نظر يطرحها عليه آخر بإصرار ، أو بالإشارة إلى من يتحدث إليه بطريقة مهينة أن يخرج من مكتبه ، أى أنه يمكننا القول بأن الإفصاح إحدى آليات التوكيد ، فنحن نؤكد ذاتنا من خلال الإفصاح، الذى ييسر علينا التعبير عن مشاعرنا الوجدانية ، وتقديم ذاتنا للآخرين ، بيد أن هناك آليات ، أو أساليب أخرى نوكد أنفسنا من خلالها مثل الرفض، أو توجيه النقد، أو السلوك غير اللفظى، فضلا عن أن الإفصاح يعتبر وسيلة نسعى بواسطتها للاقتراب من الآخرين وتقريبهم منا أيضا (٦٧) ، فى حين أن التوكيد يستخدم أيضا للحفاظ على هويتنا وحقوقنا وإثبات وجودنا . أى أنه أكثر عمومية وتنوعًا من الإفصاح ، يضاف إلى ذلك أن الإفصاح يشجع على بدء العلاقة مع الآخر ، أما التوكيد فيسهم فى وضع ضوابط لهذه العلاقة على نحو يضمن بقاءها بصورة سوية .

حاولنا فيما سبق الكشف عن مفهوم التوكيد، وما يتضمنه من مكونات، وأبعاد، وملامح من يحوزون قدرا مرتفعا ، أو منخفضا، منه ، وميزناه عما يختلط به من مفاهيم كالعدوان ، والمجاراة ، والإفصاح . وهو ما يسمح لنا بالانتقال خطوة أخرى للأمام، والتى تتمثل فى قياسه ، وفهم كيفية نشوئه، وسبل تنميته، وسنخصص الفصل التالى لمناقشة أولى تلك القضايا ألا وهى قياس السلوك التوكيدى لدى أفراد من الشرائح الاجتماعية المتنوعة حتى نكتشف مقدار ما يحوزونه منه .

« كل شىء موجود، يوجد بمقدار،
وكل ما يوجد بمقدار يمكن قياسه »
(١٨ : ٨٥)



الفصل الثالث

طرق قياس التوكيد وأدواته

المحتـــويـــات

- طرق قياس التوكيد .
  التقرير الذاتى - الملاحظة السلوكية - تقديرات المحيطين بالفرد.
- المقاييس الشائعة للتوكيد، فى العالمين الغربى والعربى .
- وصف مفصل لعملية إعداد مقياس للتوكيد فى الثقافة المصرية

يقوم علماء النفس بالقياس الكمى للوظائف النفسية بناء على مسلمة رئيسية يعتمدونها ألا وهى ؛ **أن كل الظواهر النفسية الموجودة حولنا يمكن قياسها** والتعبير عنها كميا، وما دام التوكيد موجودا ، إذن بمقدورنا قياسه، والتعرف على القدر الذى يحوزه كل فرد منه ، وبذا يمكننا تقييم موقعه مقارنة بالآخرين ، فإن كان ما لديه من توكيد قليلاً سعينا إلى زيادته، وإن كان كثيرا حافظنا عليه، وإن كان مُفرِطا أعدناه إلى المستوى الأمثل لكى يتوافق مع الآخرين بصورة أفضل. ومن هنا يعد القياس مدخلاً لأى عمليات لاحقة تتصل بالتوكيد سواء لفهم الأسباب المسئولة عن تحديد حجمه الراهن، أو للتدريب على تنميته حتى يصل إلى المستوى المرغوب.

وثمة **خطوات** متعددة للقيام بهذه المهمة حرى بنا وصفها للقارئ حتى يصبح على ألفة بأكثر العمليات النفسية دقة، ألا وهى قياس المفاهيم والوظائف النفسية، والتى أحرز علم النفس المعاصر تقدما ملموسا فيها ، وتتمثل هذه الخطوات فى :

أولاً – طرق وأساليب قياس التوكيد.

ثانياً – المقاييس الشائعة للتوكيد.

ثالثاً – وصف مفصل لعملية تصميم مقياس للتوكيد فى الثقافة المصرية.

أولاً – طرق وأساليب قياس التوكيد:

يعد التكميم من أبرز خصائص العلم ، وقد ابتكر الباحثون مجموعة من الطرق لكى يتمكنوا من تحديد قيمة كمية رقمية لتوكيد شخص بعينه فى لحظة زمنية محددة، ومن أكثر تلك الطرق أهمية وشيوعا:

(أ) التقرير الذاتى (ب) الملاحظة السلوكية.

(جـ) تقديرات المحيطين بالفرد.

وسنتناول فى الصفحات القادمة كلا منها بشىء من التفصيل:

(أ) التقرير الذاتى (*) :

وهى طريقة لتقييم مستوى التوكيد من خلال الحصول على معلومات من المبحوث المراد قياس توكيده حول سلوكه فى المواقف المتنوعة التى تتطلب استجابة توكيدية، وعلى الرغم من وجود بعض المحاذير التى تقلل من مصداقية تلك التقارير الذاتية إلا أن العلماء قد ابتكروا العديد من الضوابط للتقليل من آثارها السلبية على المصداقية، إلى الحد الأدنى، فضلاً عن أن لهذه الطريقة مزايا عديدة مما شجع على شيوعها، ولا غرابة فى ذلك فليس هناك أفضل من الفرد ذاته ليتحدث عن مشكلاته .

وتوجد عدة **أساليب** تندرج فى فئة التقرير الذاتى هى :

١ – الاستخبارات والمقاييس النفسية.

٢ – الاستبار (المقابلة الشخصية).

٣ – تحليل المضمون.

ونقدم فى الفقرات التالية عرضاً أكثر تفصيلاً لكل أسلوب منها على النحو الآتى :

١ – **الاستخبارات والمقاييس النفسية (**)**: ونوجه فيها مجموعة من الأسئلة (البنود) للفرد التى تكشف إجاباته عليها عن مستوى توكيده . وهناك **عدة صور** تأخذها تلك الأسئلة تتمثل فيما يلى :

– **نقدم للفرد** موقفاً توكيديا مثل :

ماذا تفعل لو استوقفك أحد المتسولين فى الطريق وطلب منك بطريقة استفزازية أن تعطيه نقوداً ؟

ونطلب منه أن يذكر الطريقة التى تصرف بها إن كان قد واجه مثل هذا الموقف من قبل ، أو الأسلوب الذى سيتصرف به حين يواجهه، ونستدل من إجابته ، فى كلتا الحالتين، على مستوى توكيده.

ويما أن تراكم وتعدد وتنوع المواقف سيكشف عن النمط العام لتوكيد الفرد ، فإنه من المُحبَّذ أن يتضمن الاستخبار عدداً كافياً من المواقف المتنوعة المتوقع أن يتعرض لها معظم الناس حتى تعطينا الإجابات انطباعات أكثر دقة عن مستوى توكيدهم.

(*) self report

(**) questionnaire & psychological scales

- **تقديم** استجابات معينة قد تتصف بالتوكيد أو عدم التوكيد مثل :

ترفض بحزم أن تعطى نقوداً لمتسول طلبها منك بطريقة استفزازية؟

ونطلب من الفرد أن يحدد معدل صدور هذا السلوك إذا كان قد تعرض له، وذلك على متصل تكرارى يبدأ من : هذاالسلوك يحدث كثيرا ، أو أحياناً ، أو قليلاً ، أو نادراً، أما إذا قال : لم يحدث، فنسأله أن يذكر ما سيفعله إن تعرض له فى الواقع .

- **نعرض** للمبحوث موقفا، ونُتبعه بثلاث استجابات بديلة عليه اختيار أحدها، تعبر الأولى عن استجابة توكيدية ، والثانية تشير إلى استجابة عدوانية ، والثالثة تنطوى على الخضوع ، ونطلب منه اختيار البديل الذى يرغبه ، أو كان قد مارسه حين تعرض لموقف مماثل، مثل :

إذا استوقفك متسول فى الطريق وطلب منك بطريقة استفزازية أن تعطيه نقوداً.

★ ترفض بحزم (بديل توكيدى)

★ تنهره أو تنحيه جانباً بعيداً عنك (بديل عدوانى)

★ تعطيه ما يريد اتقاءً لشره (بديل خضوعى)

- **قد تأخذ** الأسئلة شكلاً آخر، وخاصة فى الدراسات الاستكشافية ، أو فى المراحل المبكرة من دراسة رئيسية موسعة ، حيث نقدم للمبحوث سؤالا مفتوحاً نطلب منه فيه أن يذكر المواقف التى تتطلب سلوكا توكيديا، وسبق أن تعرض لها ، وكيفية تصرفه فيها . مثل:

كيف تتصرف فى المواقف المُحرِجة أو التى تشعر فيها بأن الطرف الآخر يعمل على توريطك أو دفعك للتصرف فيها بطريقة معينة لا ترغبها، أو يمنعك من إتيان تصرف ترغبه إعمالاً لرغباته ؟.

ويزودنا الاستخبار ، بأشكاله المتنوعة، بمعلومات وفيرة، ومفيدة، حول السلوك التوكيدى للأفراد العاديين فى المواقف التى يواجهونها فى حياتهم اليومية على نحو يمكننا من الإحاطة بمكوناته، وهو ما يساعدنا على تصميم مقاييس دقيقة للتوكيد تتضمن المواقف التوكيدية الفعلية بصورة يصبح فيها ما نقدمه للمبحوثين من مواقف اختبارية على الورق، مشابها لما يخبرونه فى واقعهم اليومى، وهو ما يجعلهم أكثر ألفة بالمقياس، وأكثر قابلية للتعاون مع الباحث ، وأكثر التزاماً فى الإجابة عن بنوده لشعورهم بأن الباحث يتحدث

إليهم على نفس الموجة التى يسيرون عليها ، وأنه من اليسير عليه تقييم مدى واقعية إجاباتهم ودقتها.

وهناك بعض **المبادئ العامة** التى يحسن بالباحث الالتزام بها، وهو يصوغ بنود مقياسه من قبيل أن.

– تكون لغته واضحة ، فبدلاً من : تمتعض حين تسمع كلمات بذيئة؟ عليه أن يقول : هل تتضايق ؟.

– تُفهَم عباراته على محمل واحد ، فبدلاً من : تنشغل بما يقوله الناس عنك؟.

تُصبح : تقلق حول ما يقوله الناس عنك ؟.

– يُحدِّد ملامح الموقف بشكل دقيق حتى يحصل على إجابه أكثر مصداقية . فبدلاً من : ترفض إعارة كشكول المحاضرات لزميل طلب منك ذلك ؟.

نقول : ترفض إعارة كشكول المحاضرات قبيل الاختبارات لزميل سبق أن تأخر فى إعادة كشكول مماثل إليك ؟.

أى يجب عليه تحديد نوع الزميل هل هو ذكر أم أنثى ، والتوقيت الذى طلب فيه ذلك هل فى أول العام أم آخره . لأن كل تلك العناصر حين توضع فى الحسبان ستغير من طبيعة الإجابة ، وفى المقابل سيصعب تقييم السلوك التوكيدى للفرد فى ظل غياب هذه المحددات.

وجدير بالذكر أن الاستخبار من أكثر الطرق **شيوعاً** لقياس التوكيد، وتعتبر المقاييس النفسية العديدة المستخدمة فى قياس التوكيد إحدى صوره. بيد أن ما يعيبه أنه يتطلب جمهوراً متعلما؟ وراغباً فى التعاون، وله مصلحة فى، أو على الأقل ، لن يضيره الإجابة عن الأسئلة بصدق، وهو ما يتوفر، بوجه الخصوص، فى حالة طالبى الإرشاد والعلاج النفسى، إما إن كان للفرد مصلحة معينة فى تقديم ذاته بصورة مؤكدة ، مثلما هو الحال فى راغبى العمل فى أماكن متميزة ، فالأمر يحتاج مزج أساليب أخرى مع الاستخبار حتى نحصل على معلومات إضافية عن توكيد الشخص من أكثر من مصدر على نحو يزيد الثقة فيها.

٢ – الاستبار (المقابلة الشخصية)

إذا كنا نرغب فى قياس توكيد أشخاص أميين، أو أفراد من مصلحتهم تجميل أنفسهم فمن الأنسب اللجوء لطريقة الاستبار. وفى هذه الحالة يقوم الباحث بتوجيه أسئلة

متنوعة حول المواقف التوكيدية، وينصت ، للاستجابة التى يقدمها المبحوث، ويسجلها، فضلاً عن تقديم وصف مفصل للجوانب غير اللفظية فى السلوك التوكيدى للمبحوث ، والتى تكشف بحد ذاتها عن مستوى توكيده.

– فهل **تتجه** عيناه للباحث حين يجيب عن أسئلته أم تروغ بعيدا عنه حيث يثبتها على الحوائط، أو الأرضية، وهو مظهر غير توكيدى؟.

– وهل **يتلعثم** ، أو يتردد ، أو يتوقف لمدد أطول، وهو يتحدث أم ينساب حديثه بصورة تلقائية.

– وهل **يجلس** منتصب القامة أم منحنيا؟ على أساس أن الجلسة تعكس مستوى اعتداد الفرد بذاته ، وتقديره لمستوى توكيده مقارنة بمن يحاوره.

– وهل **هناك** مظاهر سلوكية تصدر عنه تعكس قدراً مرتفعاً من القلق؟ وهو مضاد للتوكيد فى هذا السياق ، من قبيل هز أقدامه ، وتحريك أصابعه بطريقة عصبية، وتململه فى الجلسة ، وكثرة تلفته ؟.

ولا يفوتنا أيضاً أن الاستبار يسمح بأن تكون أسئلتنا أكثر مرونة حيث يُمكِّننا من إدخال بعض التعديلات عليها على نحو يصبح فيه الموقف أكثر اقتراباً من الواقع الفعلى للمبحوث، ويتيح لنا فرصة الحصول على تعليقات إضافية قد تكون أكثر نفعاً من الإجابة الأساسية فى إثراء معارفنا حول ديناميات التوكيد فى ثقافة معينة، فعلى سبيل المثال حدث فى أحد البحوث التى أجراها المؤلف أن سألنا فتاة عما إذا كانت تنظر إلى وجه من يتحدث إليها أم لا، على اعتبار أن توجيه النظر للمتحدث يعد سلوكاً توكيدياً، ولكنها أشارت إلى أن الدين يُحرِّم ذلك إذا كان المتحدث رجلاً، أما إذا كانت امرأة أكبر منها سنا، بدرجة كبيرة ، أو أعلى منها مكانة فليس من الأدب النظر إليها بصورة متواصلة ، وبناء عليه تم تعديل صياغة هذا السؤال ليصبح أكثر تحديداً على النحو التالى « هل تنظرين إلى وجه زميلة تتحدث إليكِ » ؟.

فى ضوء ما سبق تتضح صعوبة تقييم هذه الجوانب التى تسهم فى رصد، وقياس التوكيد من خلال الاستخبارات وبدون الاعتماد على الاستبار.

يضاف إلى ذلك أن دور الاستبار لا يتوقف فقط على قياس التوكيد بل يمكن استخدامه فى تعديل طبيعة الاستجابات التوكيدية للفرد إذا ما استعمل على أيدى خبراء مدربين تدريبًا متخصصًا .

٣ - تحليل المضمون :

يقوم الباحث بموجب هذه الطريقة بتحليل مضمون ما كتبه المؤكدون عن أنفسهم (يوميات – مذكرات – كتب – أحاديث صحفية – لقاءات تليفزيونية) ، أو ما كتب عنهم على أساس أن هذه البيانات تقدم مؤشرات أولية حول مستوى توكيدهم ، فضلاً عن أنها تعد منبعاً خصباً للحصول على مواقف توكيدية فعلية يمكن تضمينها كبنود فى مقاييس التوكيد ، نظراً لأن هؤلاء الأفراد ، وخاصة حين يكونون من القادة، يواجهون فى حياتهم كما ضخما ومتنوعا من المواقف التى تنطوى على ضرورة إصدار استجابة توكيدية من قبيل مواقف مواجهة الصراع، أو التعبير عن الاختلاف مع زعيم آخر، أو طائفة أخرى أثناء عمليات تفاوض ، أو توجيه نقد لمرءوسين ، أو الاعتذار العلنى عن خطأ أوقرار غير مرغوب فيه، وقد **استخدم** المؤلف هذا الأسلوب وهو بصدد تصميم مقياس للسلوك التوكيدى؛ حيث حلل مضمون بعض سير حياة شخصيات تاريخية ومعاصرة ، وفى هذا السياق حرى بنا تسجيل ملاحظتين ، أولاهما أن تحليل المضمون لا يقتصر فقط على سير المشهورين بل قد يشمل أيضاً ما يكتبه الأفراد العاديون عن أنفسهم ، وتتمثل الملاحظة الثانية فى أن هذا الأسلوب يشيع بدرجة أكبر فى الثقافات التى تنتشر فيها عادات شخصية تشجع الأفراد المشهورين، وغيرهم، على تسجيل يومياتهم وكتابة مذكراتهم والإفصاح عن ذواتهم بشكل عام، وهو ما نفتقده نسبياً فى ثقافتنا، على الرغم من أن قيام الفرد بتسجيل مثل تلك اليوميات عن حياته كفيل فى حد ذاته بتخفيف توتراته ، وإعادة ترتيب أفكاره، وتقييمه للأمور بما يُمكِّنه من مواجهة مشكلاته بصورة أفضل.

(ب) الملاحظة السلوكية :

تأخذ الملاحظة بوصفها من أوليات طرق جمع البيانات ، ورصد السلوك الذى يعد المادة الخام للبحوث النفسية مكاناً هاماً بين طرق البحث، بيد أن أهمية ودقة البيانات المستمدة بواسطتها عادة ما تتوقف على مدى كفاءة القائمين بها ، فالفرد غير المدرب قد يصعب عليه متابعة ورصد سلوكيات متنوعة فى موقف واحد ، أو مراقبة فئة سلوكية واحدة عبر مدى زمنى ممتد، أو الاستبعاد النسبى لتحيزاته، ومعتقداته المسبقة، وتوقعاته عن الظاهرة موضع البحث، وتوجد عدة أساليب لملاحظة السلوك التوكيدى للفرد تتمثل فيما يلى :

١ – ملاحظة السلوك فى مواقف واقعية.

٢ – ملاحظة السلوك فى مواقف مصطنعة.

٣ – المراقبة الذاتية للسلوك .

وفيما يلى نعرض بشىء من التفصيل لكل أسلوب من تلك الأساليب على حدة.

١ – ملاحظة السلوك فى مواقف واقعية (*) :

توجد سياقات متنوعة يمكن أن تجرى فيها تلك الملاحظات هى :

– ملاحظة السلوك التوكيدى للفرد **أثناء المقابلة** التى يجريها الباحث معه ، فبجانب سؤاله عما سيفعله فى موقف معين يتطلب التوكيد يلاحظ ما يصدر عنه من مظاهر سلوكية تنم، أو يستدل منها على مستوى توكيده . ويشيع الاعتماد على هذا الأسلوب فى مقابلات اختيار القادة، وترقية العاملين، أو اختيارهم مبدئيا فى المجالات التى تتطلب أشخاصاً ذوى مستويات مرتفعة من التوكيد، مثل القضاة،وضباط الجيش،والشرطة، والمديرين التنفيذيين.

– ملاحظة الأفراد فى **بيئاتهم الطبيعية**، وتحليل سلوكهم، وتقييم مدى ما يتسمون به من توكيد مثلما الحال عندما يلاحظ الباحث التلاميذ أثناء تفاعلهم مع بعضهم البعض ، أو مع المدرس فى الفصل ، أو موظف أثناء تعامله مع الجمهور، أو رئيس مع مرءوسيه. ومع أن حجم المواقف التى يمكن ملاحظتها بهذه الطريقة يعد قليلاً نسبياً إلا أنها تمكننا من رصد السلوك التوكيدى كعملية تفاعلية ، وتتمثل أهمية هذا الأمر فى أن السلوك التوكيدى فى المواقف التفاعلية قد يختلف ، وقد يتعدل، ويتغير فى ضوء استجابة الآخر، وقد يأخذ شكل سلسلة من السلوكيات المتبادلة التى قد تتصاعد أو تتناقص توكيديا، فعلى سبيل المثال، قد ينتقد المدير أحد مرءوسيه ، وهو سلوك توكيدى مرتفع، ولكنه حين يجد رد فعل المرءوس شديدا، ويكاد يكون عدوانياً ، فإنه قد يقلل من نغمة توكيده، والعكس صحيح أيضاً. وهو ما يبرز أهمية ملاحظة السلوك التوكيدى فى الواقع الفعلى على الرغم من صعوبة ذلك.

وبطبيعة الحال كلما كان هناك **أكثر** من ملاحظ كان الحكم على مستوى التوكيد أكثر دقة لأن الباحث المفرد قد يصعب عليه تسجيل الجوانب المتعددة للسلوك التوكيدى

(*) in vivo

للمبحوث ، ولكن تدريبه بصورة جيدة، والاستعانة بمعينات تقنية كالمسجلات الصوتية، والمرئية قد يساعد فى التغلب على هذه الصعوبات ، إلا أن ذلك يتطلب موافقة المبحوث مسبقاً على استخدامها، وهو ما قد يُخلُّ بمقتضيات تلقائية السلوك فى المقابلة.

٢ - ملاحظة السلوك في مواقف مصطنعة :

حيث يلاحظ باحث أو أكثر المبحوثين فى سياقات متعددة، وهم يمثلون أدواراً معينة فى مواقف مصطنعة ، تقدم لهم بصورة مكتوبة، أو مسجلة على شريط تسجيل ، أو شفهياً، وقد يجلس الملاحظون من وراء شاشة تسمح بالرؤية فى اتجاه واحد بحيث لا يراهم المبحوثون، أو يشاهدون فيلما التقط لهؤلاء أثناء تمثيلهم لهذه الأدوار، ويقومون بتحليل سلوكهم وفقاً لمعايير معينة لتقييم توكيدهم، كأن يحللوا حركة العين أثناء التفاعل هل تتجه نحو المتحدث أم لا ، ومعدل الاقتراحات التى يبديها الفرد، والتى تسهم فى توجيه الجماعة ، ومدى تعبيره عن مشاعره للآخرين . وهى من أفضل الطرق نظراً لأنها تسمح بملاحظة كل الجوانب السلوكية على أيدى أكثر من باحث، وخاصة حين يتم التحكم فى سرعة عرض الفيلم، أو إعادته إذا تطلب الأمر .

ويجب أن نشير ونحن بصدد استعراض أسلوب الملاحظة فى مواقف مصطنعة لتقييم التوكيد إلى عدة نقاط يجب أن تتسم بها تلك المواقف حتى يصبح تقييمنا أكثر موضوعية وهى:

– يحسن أن تكون تلك المواقف **لصيقة** الصلة بالفرد كأن نأخذها من تقريره الذاتى حول المواقف التى يجد فيها صعوبة على توكيد ذاته ، ونرتبها ترتيباً تنازلياً من أقلها لأكثرها صعوبة حتى يسهل عليه تمثيلها، من جهة، وحتى يشعر بالنجاح النسبى فى ذلك والذى يشجعه على الاستمرار فى توكيد ذاته فيما بعد من الجهة الأخرى.

– يفضل أن تكون تلك المواقف **قصيرة** تستغرق ما بين ١–٢ دقيقة ، ويشترك فيها مع الفرد أفراد المجموعة التدريبية (١٣٣ : ٢٨٦) .

– نظراً لأن تلك المواقف تكون ذات مستوى **صعوبة** أقل، عادة، من المواقف الحقيقية التلقائية ، حيث أنها مواقف آمنة؛ لذا يتوقع أن ترتفع قدرة منخفضى التوكيد على إصدار استجابة توكيدية فيها ، بيد أنه يصعب ظهور تلك الاستجابات مرتفعة التوكيد بقدر مماثل فى المواقف الفعلية، فعلى سبيل المثال قد يسلك الشخص بصورة توكيدية حين ينتقد

تصرفاً لزميل فى موقف تمثيل الدور ، أو يثنى على أسلوبه فى تقديم ذاته لبقية أ فراد الجماعة فى بداية اللقاءات ، بيد أنه قد يصعب عليه ، مثلاً ، أن يثنى على رأى صائب لصديق أمام مجموعة كبيرة من الرفاق فى النادى. وبناء على ذلك التصور فإن اختلاف مستوى صعوبة المواقف من شأنه أن يقلل الارتباط بين السلوك التوكيدى للفرد فى مواقف تمثيل الدور مقارنة بالمواقف الواقعية .

– وهناك **مشكلات** متعددة أخرى تواجه تلك الأساليب من قبيل أن بعض السلوكيات غير اللفظية التى يعتقد أنها تعبر عن التوكيد ، والتى يتم ملاحظتها فى مواقف تمثيل الدور، قد لا ترتبط ، بالضرورة، به فعلى سبيل المثال قد لا تعكس زيادة فترة كمون الاستجابة انخفاض التوكيد ، كما يتوقع الباحثون فى مجال التوكيد، مثلما الحال فى مواقف اتخاذ قرار هام يتطلب قدراً كافياً من التريث، وكذلك الحال فيما يتصل بشدة الصوت ، فقد يُخفِّض الفرد المؤكد من صوته ، وهو مؤشر لعدم التوكيد ، حتى لا يزعج الآخرين، أو لأنه مُجهَد.

ويتوقع ارتفاع كفاءة تلك الملاحظات السلوكية فى تقييم التوكيد كلما زاد عدد المقدرين ، وكانوا على درجة أعلى من الخبرة، وكان ثمة تقسيم ضمنى بينهم للجوانب موضع الملاحظة ، كأن يقدر أحدهم الجوانب اللفظية للتوكيد، والآخر غير اللفظية، وكلما كان الموقف أكثر التصاقاً بالمبحوث ونابعا من خبراته الذاتية، ومن ثم يصبح أكثر ألفة به، وكلما كان قصيرا ، وتدرب عليه أكثر من مرة، وتلقى عائدا على أدائه له.

٣ – المراقبة الذاتية :

لا تقتصر الملاحظة فقط على قيام باحثين بملاحظة سلوك الفرد فى المواقف التى تتطلب التوكيد ، بل يمكن أن **يلاحظ** الفرد ذاته أيضاً فيها، وحتى يتمكن الفرد من أداء تلك المهمة يجب علينا أولاً أن نُعرِّفه بوضوح بمفهوم التوكيد، وندربه بإحدى الطرق المعروفة على الوعى بذاته ومراقبتها إبان التفاعلات الاجتماعية ، وأن **نزوده** بمفكرة خاصة يُدَّون بها ملاحظاته الشخصية حول المواقف التى يواجهها وتتطلب الاستجابة بصورة توكيدية ، والتى تتضمن طبيعة السلوك الذى أصدره فيها، ومستوى قلقه قبيل وأثناء تلك المواقف، وعواقب هذا السلوك ، ومدى شعوره بالتحسن بعده . وذلك بصفة **يومية** لمدة محددة يحسن ألا تتجاوز الأسبوع أو الأسبوعين ، حتى يتمكن الباحث من مراجعة تلك المفكرة مع الفرد ، أولا بأول ، وتقييم سلوكه، وحثه على الاستمرار فى التصرف بصورة مؤكدة ، فضلاً عن

مناقشة الأسباب التى حالت دون توكيده لذاته فى بعضها، والعمل على تلافى ذلك فيما بعد .

وتتمثل أهمية هذا الأسلوب فى أن هناك بعض المعلومات يصعب الحصول عليها بدون الاستعانة به ، فضلاً عن أن دوره لا يتوقف على كونه وسيلة لرصد وتقييم السلوك التوكيدى بل يُسهم ، أيضا، فى تعديله؛ ذلك أن مجرد وعى الفرد بذاته إبان أداء سلوك معين كفيل بإحداث بعض التعديل فيه.

وحرى بالذكر أن هذه الطريقة تستخدم بشكل **موسع** فى مجال تقييم السلوك أثناء جلسات التدريب التوكيدى حتى يتمكن المدرب من رصد ومتابعة التغيرات فى السلوك التوكيدى للفرد بصورة شبه يومية.

(جـ) تقديرات المحيطين بالفرد :

نظراً لبعض أوجه النقد التى توجه لأسلوب التقرير الذاتى، والصعوبات التى تواجه الباحثين أثناء ملاحظة السلوك الفعلى للفرد فى مواقف تلقائية ، أو مصطنعة، فقد تبنى الباحثون أسلوباً إضافياً يتمثل فى الحصول على تقدير المحيطين بالفرد سواء كانوا أقرانه فى الحى الذى يقطنه، أو زملاءه فى المدرسة ، أو العمل ، أو معلميه ، أو رؤساءه، أو والديه، وإخوته، ذلك أن **المحيطين بالفرد** – إن نجحنا فى الوصول إليهم ووافقوا على التعاون معنا – يمكن أن يزودونا بصورة واضحة – نسبياً – حول تصرفاته التوكيدية . حينما نوجه إليهم الأسئلة المفترض توجيهها للفرد ليجيبوا عنها بدلاً منه . وبما أنهم يلاحظون الفرد بصورة متكررة ، فقد **يقدمون** وصفاً يتسم بالدقة لسلوكه التوكيدى ، وبما أنهم يحددون معدل إصداره للاستجابة التوكيدية فى المواقف المتنوعة التى يشاهدونه فيها، وليس المتوقع أن يصدرها ، أى أنهم يقررون ما حدث ، فهو ما يزيد من مصداقية ما يدلون به من إجابات . لكن يجب الانتباه إلى ضرورة أن يكون هؤلاء من ذوى الصلة **الوثيقة** بالفرد، وليسوا ممن يعرفونه منذ فترة وجيزة أو بصورة سطحية ، أو لا يتفاعلون معه أو يشاهدونه إلا فى قطاعات سلوكية محدودة، فعلى سبيل المثال يصعب علينا سؤال حارس المدرسة عن الطالب لأنه لا يشاهده إلا فى مواقف ضئيلة مقارنة بالزميل الذى يجلس بجانبه فى الفصل، وكذلك يفضل سؤال المدرس الذى قام بالتدريس له أكثر من مقرر بدلاً من الذى درَّس له مقرراً واحداً فقط . وحتى بالنسبة للوالدين **فالأم** قد تقدم لنا قدراً أكبر من المعلومات، حيث إنها تتفاعل معه فى قطاعات سلوكية أكثر تنوعاً مقارنة

بالأب، وبمعدل أكثر كثافة أيضاً ، أما فيما يتصل بالمراهقين فالأصدقاء قد يكونون ذوى فائدة أكبر فى تقديم صورة أقرب إلى الواقع حول سلوكهم التوكيدى.

نخلص من هذا إلى أن تقديرات المحيطين بالفرد تصبح أكثر دقة، وخصوبة، كلما زاد معدل تفاعلهم مع الفرد، وتنوعت المجالات السلوكية التى يتفاعلون معه أو يشاهدونه فيها، وكلما كانت المدة الزمنية لعلاقاتهم به أطول أيضاً .

وقد استخدم هذا الأسلوب فى بحوث عديدة ، ففى إحدى الدراسات طلب الباحثون من طلاب أحد الفصول الذين يعرفون بعضهم بعضاً جيداً أن يجيبوا عن مقياس الذات نيابة عن أحد الزملاء المقربين منهم ، وتم حساب الارتباط بين إجاباتهم وإجابة هؤلاء الأفراد ، بيد أن الارتباط لم يكن دالاً (٢١ر) ، وقد عزا الباحثون ذلك إلى أن فترة الزمالة كانت قصيرة ، لم تتعد ثلاثة أشهر فقط ، ومما يدلل على صحة ذلك التفسير أنهم حين طلبوا من زملاء ، يقيمون معاً فى المدينة الجامعية منذ فترة طويلة ، القيام بنفس المهمة ارتفع معامل الارتباط وأصبح دالاً حيث بلغ (٤ر) (٢١) ، وفى دراسة أخرى أجراها «كيرنز » لتقييم الكفاءة الاجتماعية للفرد من خلال سؤال أقرانه ، الذين على ألفة به ، عنه تبين أن تقديرهم كان ذا **قدرة تنبؤية** مرتفعة بالسلوك الفعلى للفرد (٦٢) ، وحتى يتأكد من صحة تلك التقديرات لاحظ لمدة أربعة أيام بصورة مكثفة من حصلوا على درجات مرتفعة على العدوانية ، من واقع تقرير أقرانهم المقربين منهم ، ووجد أنهم أصدروا بالفعل سلوكاً عدائيا بدرجة أكبر ممن حصلوا على درجات منخفضة ، وأن ملاحظاته لعدوانيتهم ارتبطت سلبياً- كما يتوقع - بالدرجة على مقياس الكفاءة الاجتماعية مما يوحى بصدق تقديرات الأقران (٦٢).

حين **ننظر** للأساليب المتنوعة لقياس التوكيد سنجد أن كلاً منها يتمتع بمجموعة من المزايا ، وفى المقابل به بعض أوجه المحدودية التى تجعله مناسباً لقياس قطاع من البشر أو شريحة من السلوك التوكيدى، أو أكثر دون غيره ، ومن ثم فإن المزج بينها يساعدنا على تقييم التوكيد بصورة أفضل وأكثر اقتراباً من الواقع ، فعلى سبيل المثال يفيد التقرير الذاتى بشقيه ، المقابلة والاستخبار، فى الحصول على استجابات متنوعة فى المواقف التوكيدية التى واجهها الفرد ، ولكن حين يكون الفرد غير متعلم، أو ذا خبرة محدودة اجتماعياً بحيث يُتوقَّع عدم تعرضه للعديد من تلك المواقف ، كالعاطل الذى تقدم له مواقف خاصة بالتفاعل مع زملاء العمل ، أو الأعزب الذى نطلب منه تحديد معدل تعبيره عن

غضبه لزوجته ، فإن مطالبته بتخيل، وافتراض ما سيفعله إن تعرض لتلك المواقف سيؤدى إلى إجابات قد تكون غير دقيقة ، أو ليست واقعية فى حالات عديدة . ومن ثم فإن الملاحظة يتوقع ، فى مثل تلك المواقف ، أن تكون أسلوباً مفيدا ، نظراً لأنها تُمكِّننا من رصد السلوك التوكيدى الفعلى فى مواقف واقعية سواء فى العمل، أو فى جماعة تطوعية ، أو مصطنعة. بيد أنه قد يصعب علينا، فى بعض الأحيان ، ملاحظة ورصد سلوك الفرد إلا فى قطاعات واقعية محدودة ، أو فى مواقف أقل صعوبة مثلما الحال فى تمثيل الدور ؛ لذا يفضل اللجوء ، حينئذ، إما إلى سؤال المحيطين بالفرد من ذوى الصلة الوثيقة به كالزملاء ، أو الأصدقاء ، أو الوالدين، أن يقيموا سلوكه التوكيدى اليومى ، وهو ما يرفع من كفاءة عملية التقييم بشكل عام .

ولا غرابة فى ذلك **فالمعلومة** التى تأتى من أكثر من مصدر يفترض أنها أكثر موثوقية مما لو أتت من مصدر واحد فقط ، إنها كحجر البناء الذى يمكن كسره منفرداً ، ولكن يصعب ، إن لم يستحل، أن تكسره إذا كان فوقه أربعة من نظرائه يشكلون زملة مترابطة . ومن هذا المنطلق يفضل فى مجال تقييم التوكيد ، وبوجه خاص فى برامج التدريب التوكيدى أن نعتمد على أكثر من أسلوب لكى نصل إلى تقييم أكثر واقعية لتوكيد الفرد ، فنحن نسأله من خلال استخبار ، ونقابله ، ونلاحظ سلوكه فى مواقف التدريب ، ونقدم له مواقف مصطنعة ، ونطلب منه ملاحظة ذاته ، وتسجيل ما يقوم به من ممارسات خارج جماعة التدريب ، ونناقشه أولاً بأول فى ذلك ، حتى نصل إلى تقييم أكثر واقعية لسلوكه التوكيدى.

عرضنا فيما سبق إلى الأساليب المتنوعة لقياس التوكيد سواء تلك التى تعتمد على التقرير الذاتى للمبحوث حول سلوكه التوكيدى ، والذى نستقيه منه ، أو من المحيطين به كتابة (الاستخبار)، أو شفهياً (الاستبار)، أو بتحليل مضمون ما كتب أو ما كُتب عنه (الأسئلة المفتوحة – اليوميات – المذكرات – سير الحياة) ، أو بملاحظة سلوكه فى الواقع الحى ، إن تيسر ذلك ، أو تقييم مستوى توكيده أثناء تمثيل الدور فى مواقف تتطلب التصرف بصورة مؤكدة .

وحرى بالذكر أن العلماء قد **ابتكروا** أساليب متنوعة فى إطار كل طريقة تمكنهم من قياس التوكيد من زوايا مختلفة. بيد أن أكثر تلك الطرق استخداما من قبل الباحثين سواء

فى الدراسات الغربية أو العربية تلك المقاييس الورقية التى تعتمد على التقرير الذاتى للمبحوث حول سلوكه التوكيدى فى المواقف التى تتضمنها البنود التى يحويها المقياس. وهو ما يدعونا لإلقاء مزيد من الضوء على أكثر تلك المقاييس شيوعا.

ثانيا - المقاييس الشائعة للتوكيد :

سنتبع فى عرضنا لأكثر مقاييس التوكيد انتشارا أسلوبا محددا يقوم على عرضها تبعا لتسلسلها التاريخى، والمقارنة بينها فى ضوء عدد من العناصر التى نتمكن بموجبها من تكوين تصورات أكثر وضوحا عنها.

ويوضح الشكل التالى رقم (٧) جوانب تلك المقارنة.

م	المقياس	عدد البنود	نموذج للبنود	أسلوب الإجابة	الجمهور المصمم له المقياس	خصائصه السيكومترية	مكوناته العاملية	ملاحظات
١	**W. L. A. S** wolpe-Lazarus Assertiveness scale مقياس ولبه لازاروس للتوكيد ١٩٦٦	٣٠	إذا وصلت متأخرا عن اجتماع، هل تفضل أن تقف عن أن تذهب إلى مقعد أمامي حيث قد يراك كل الحاضرين؟ (٣٣)	تنحصر بدائل الإجابة عن بنوده في نعم ولا فقط	طالبو الارشاد والعلاج النفسي	لا توجد بيانات كافية عن صدقه	توصل هيرزن وزملاؤه حين حللوا بنوده عامليا إلى أربعة عوامل للذكور وأخرى للاناث. لمزيد من التفاصيل انظر ص ٦٤ – ٦٥ .	شاع استخدام بعض بنوده في المقاييس اللاحقة. قننه غريب عبدالفتاح على البيئة المصرية بعد إدخال بعض التعديلات عليه (٣٣).
٢	**A. S. I** The Action-situation Inventory مقياس المواقف السلوكية أعده friedman عام ١٩٦٨	٢١ موقف سلوكي	–	خمسة بدائل	الجمهور العام	ارتبط مع مقاييس سلوكية للتوكيد في عينة من الذكور بمقدار ٤٩ر مقابل ٣٤ر في عينة من الإناث (١٧٥)	–	لم يوضح المؤلفان منطق اختيار المواقف التي يتكون منها المقياس من أوائل مقاييس التقرير الذاتي للتوكيد التي صممت لأهداف بحثية
٣	**L. A. I** Lawrenc.e Assertion inventory مقياس لورانس للتوكيد ١٩٧٠.	١١٢	–	بدائل متعددة للإجابة عن البنود قام محكمون بتحكيمها	الطلاب	ارتبط بدرجة ضعيفة بالسلوك التوكيدي الفعلي بيد أن هذا قد يعني أن الجوانب اللفظية للتوكيد مستقلة عن الجوانب غير اللفظية	حلل عامليا، وتم التوصل إلى نسخة من المقياس للإناث تتكون من ٦٩ بندا وأخرى للذكور من ٧٤ بندا.	استمد العديد من بنوده من مقياس ولبه ولازروس، ومن كتب آداب السلوك، والمناقشات مع أشخاص مؤكدين.

شكل رقم (٧) يبين أوجه المقارنة ويبين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد

م	المقياس	عدد البنود	نموذج للبنود	أسلوب الإجابة	الجمهور المصمم له المقياس	خصائصه السيكومترية	مكوناته العاملية	ملاحظات
٤	**C. R: I** The conflict Resolution inventory مقياس حل الصراع ماكفال وليليساند. ١٩٧١	٤٣	يقدم عددا من المواقف التي تقيس جانبا سلوكيا واحدا في التوكيد، وهو رفض مطالب غير معقولة سواء من أقران أو معارف أو أصدقاء وزملاء	-متصل من خمس نقاط	الطلاب	وجد ماكفال وتونتيمان أن المرتفعين والمنخفضين اختلف أداؤهم على مقياس تمثيل دور للسلوك الرافض (٩٥)	-	ذو طبيعة نوعية ويركز على فئة واحدة من التوكيد، ألا وهي رفض مطالب غير معقولة
٥	**C. S** constriction Scale مقياس الانزواء باتسي وزيمرمان ١٩٧١	٢٣	-	نعم - لا	الطلاب	ارتبطت الدرجة عليه بالانبساط والعصابية والخوف من السيطرة والإذعان والاستقلالية ودرجة ثباته مناسبة	تم استخراج ثمانية عوامل للذكور وتسعة للإناث	على الرغم من أنه من أوائل مقاييس التوكيد إلا أنه غير معروف للباحثين.
٦	**R. A. S** Rathus Assertiveness Scale مقياس روزوس للتوكيد ١٩٧٣	٢٨	معظم الناس يبدو أنهم أكثر عدوانية وتاكيدا مني	متصل سداسي (دائما، كثيرا جدا، كثيرا، نادرا، نادرا جدا، أبدا)	جمهور عام	- ارتبط شكل دال مع تقدير أخرين لتوكيد أفراد معينين، حيث تم مقارنة درجات ٦٧ فردا بتقديرات أفراد يعرفونهم جيدا فكان معامل الارتباط دالاً (٣٣ر) (١٧٥)	حلله جالازي عامليا واستخرج ثلاثة عوامل لمزيد من التفاصيل انظر ص ٦٧	وبعض بنوده مستمد من مقاييس أخرى مثل ولبه، وجيلفورد، وزيمرمان - يخلط بين التوكيد والعدوان - يتعامل مع التوكيد كسمة - نظرا لعموميته فهو أكثر صلاحية في الدراسات عبر الثقافة (٦٤) قننه محروس الشناوي للعربية على عينة من الطلاب السعوديين، وعبدالله العتيبي على عينة من المتعاطين السعوديين (*)

تابع شكل رقم (٧) يبين أوجه المقارنة ويبين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد

(*) وذلك في إطار بحث أجراه للحصول على درجة الماجستير تحت إشراف المؤلف بعنوان «أثر برنامج للتدريب التوكيدي في تقليل احتمال الانتكاسة بعد العلاج من الإدمان»، وذلك في قسم علم النفس بكلية التربية جامعة الملك سعود بالرياض عام ٢٠٠٠ .

م	المقياس	عدد البنود	نموذج للبنود	أسلوب الإجابة	الجمهور المصمم له المقياس	خصائصه السيكومترية	مكوناته العاملية	ملاحظات
٧	**G. S. ES** Galassi Self Expression Scale مقياس جالازى للتعبير عن الذات ١٩٧٤	٥٠	- إذا أدلى شخص تحترمه برأى لا تتفق معه فيه هل تخبره بوجهة نظرك تلك؟	متصل من خمس نقاط يبدأ بدائما وينتهي بلا يحدث	الطلاب حيث جمعت بياناته المعيارية من عينة قوامها أربعة آلاف طالب (٩٢)	- يصدر الطلاب الذين يسعون للارشاد النفسى أنفسهم على أنهم أقل توكيدا مقارنة بمن لم يسعوا للارشاد - له صدق تلازمى مع تقديرات الزملاء فى المدينة الجامعية	ظهرت ستة عوامل فى تحليلات متعددة هى - الدفاع عن الحقوق التحدث فى قاعات الدراسة - التعبير عن المشاعر السلبية والإيجابية - طلب خدمة ورفض مطالب - التعبير عن المشاعر للجنس الآخر	- نظرا لتركيزه على الطلاب لذا يصعب تطبيقه على فئات أخرى - بعض بنوده مشتق من ولبه ولازاروس.
٨	**A. S. E. S** Adult self Espression scale مقياس التعبير عن الذات للراشدين ١٩٧٥ أعده جاى وهولاندزوورث	٤٨		متصل من خمس نقاط	جمهور عام	توجد بيانات كافية حول صدقه التكوينى	حللت بيانات ٤٦٠ من الذكور والإناث وظهر ١٤ عاملا مذكورة بالتفصيل فى ص ...	- بعض بنوده مستمد من مقياس جالازى ، وأعيد صياغتها لتلائم الجمهور العام
٩	**A. i** Assertion inventory مقياس التوكيد ١٩٧٥ أعده ريتشى وجامبريل	٤٠		يطلب من الفرد الإشارة إلى معدل تكرار السلوك المؤكد ودرجة عدم ارتياحه منه والمواقف التى يفضل أن يؤكد ذاته فيها (٩٣)	الجمهور العام	تم التحقق من صدقه عامليا، ويتسم بدرجة مرتفعة من الثبات	حللت بنوده عامليا على طلاب واستخرج أحد عشر عاملا موضحه بالتفصيل ص ...	- تبتعد بنوده عن النوعية وتتعامل بنوده مع جمهور غير متجانس.

تابع شكل رقم (٧) يبين أوجه المقارنة ويبين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد

م	المقياس	عدد البنود	نموذج للبنود	أسلوب الإجابة	الجمهور المصمم له المقياس	خصائصه السيكومترية	مكوناته العاملية	ملاحظات
١٠	**P. R. i** Personal Relation inventory مقاس العلاقات الشخصية ١٩٨٠ أعده موريس لور، ووليام مور	١٠٠	- حين يطلب منك شيء غير معقول تصر على أن تعرف سبب ذلك أو لا ؟	نعم لا	الجمهور العام	يتسم بقدر مرتفع من الثبات ، وتم إثبات صدقه عامليا	حين حللت بياناته عامليا على عينة من الطلاب ظهرت أربعه عوامل وفي تحليل تال ازدادت لتصبح ستة، لمزيد من التفاصيل انظر ص ...	يتضمن في طياته عناصر غير توكيدية كالمجاراة - مع أنه صمم للجمهور العام إلى أن معظم بياناته المعيارية أتت من الطلاب - قننه محمد السيد عبد الرحمن وآخرون على عينة مصرية (٢٢)
١١	مقياس **التوكيدية** للبيئة المصرية ١٩٨١ إعداد سامية القطان	٣٠	- أخجل من الانتظار في أي مكان بالطريق العام (٣٥)	متصل من أربع نقاط ١- أي ان الموقف لا يعبر عن حاله المبحوث على الإطلاق ٢- يعبر بعض الشيء ٣- يعبر إلى حد كبير ٤- يعبر عن حالته تماما	طلبة وطالبات المرحلتين الثانوية والجامعية	يتمتع بقدر مناسب من الصدق التمييزي بين مرتفعي ومنخفضي التوكيد وثباته مرتفع	——	- يقدم درجة عامة للتوكيد - قام عبد الرحمن الغنيمي بتقنينه على عينة سعودية
١٢	**أبعاد** السلوك التوكيدي ١٩٨٨ أعده المؤلف	٨٠	- حين يلقى متحدث - من نفس جنسك - على سمعك بيانات خاطئة تقوم بتصحيحها له ؟	- متصل من خمس درجات يحدد معدل صدور السلوك التوكيدي من الفرد	الجمهور العام	أظهرت الدراسات التي أجراها عليه المؤلف تمتعه بالصدق التمييزي والعاملي وصدق المحتوى وثباته مرتفع مقدرا بمعامل الاتفاق	حللت بيانات مستمدة من أربع عينات عامليا وظهرت أبعاد تتسق إلى حد ما مع الأبعاد الشائعة في التراث ، فضلا عن بعض الأبعاد التي تعكس خصوصية الثقافة المصرية	- يقدم مبيانا للمهارات التوكيدية الفرعية بما يفيد في عمليات التشخيص والقياس السابق للتدريب التوكيدي لمزيد من التفاصيل **انظر ص١١٥ - ١٣٨**

تابع شكل رقم (٧) يبين أوجه المقارنة ويبين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد

م	المقياس	عدد البنود	نموذج للبنود	أسلوب الإجابة	الجمهور المصمم له المقياس	خصائصه السيكومترية	مكوناته العاملية	ملاحظات
١٣	مقياس السلوك التوكيدي ١٩٩٢ إعداد مريم الخليفي	٤٦	- حين تلاحظ أن سلوك صديقك مع الآخرين غير مقبول في بعض نواحيه ، فماذا تفعل. (أ) أنبه صديقي إلى ضرورة تعديل سلوكه تجاه الآخرين (ب) أثور فيه غاضبا ومتسائلا إلى متى سيتحمل الآخرون تصرفاته (جـ) طلب من أحد الأصدقاء أن ينبهه إلى ذلك	- هناك ثلاثة بدائل لكل بند يمثل احدها الاستجابة التوكيدية والآخر العدوانية والثالث المسايرة (٩)	طلاب وطالبات	- تبين صدقه التلازمي حيث ارتبط بدرجة دالة ٤٤ . مع مقياس سامية القطان - وأجرت له الباحثة صدق محكمين . - وثباته مرتفع مقدرا بمعامل الاتفاق	- أشارت الباحثة إلى وجود خمسة مكونات ولكن على المستوى التصوري وليس نتيجة للتحليل العاملي ، وهي - الدفاع عن الحقوق العامة والخاصة - الجسارة الاجتماعية - إبداء الرأي التقويمي - رفض مطالب غير معقولة - التعبير عن المشاعر الإيجابية	- قنن على عينه من الطلاب والطالبات القطريات. - استفاد من العديد من المقاييس والجهود السابقة
١٤	مقياس التوكيدية إعداد السعيد غازي رزق ١٩٨٨	٩٠	- لو ضايقك شخص في مكان عام فهل تطلب منه أن يكف عن ذلك	نعم - لا - إلى حد ما	الجمهور العام	قُنِّن على طلاب من جامعة الأزهر وحسب ارتباطه بمقياس التوكيدية لسامية قطان كمؤشر لصدقه التلازمي		- يقيس تسعة جوانب للسلوك التوكيدي

تابع شكل رقم (٧) يبين أوجه المقارنة ويبين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد

بعد أن عرضنا لنماذج من أكثر مقاييس التوكيد شيوعا فى الثقافة الغربية، والتى تم تقنين بعضها على عينات فى عدد من المجتمعات العربية، بالإضافة إلى عدد من المقاييس العربية التى صممها باحثون من أبناء الثقافة ذاتها، وعقب أن حاولنا تقييمها تقييما عاما ينطوى على الإشارة إلى الجوانب الإيجابية والسلبية فيها شرعنا فى تصميم مقياس لأبعاد التوكيد فى الثقافة المصرية أفدنا إبان تصميمه من الخبرات، والتجارب العلمية السابقة ليصبح أكثر قدرة على اكتشاف، وتقييم مستوى التوكيد فى شرائح متنوعة فى المجتمع المصرى، والعربى أيضا. بحكم أوجه الشبه بينهما، على نحو يُمكننا من تحديد ذوى الحاجات الإرشادية تمهيدا لتقديم خدمات التدريب التوكيدى (٢٣)، ونقدم فيما يلى وصفا مفصلا للخطوات التى أجراها المؤلف فى هذا الصدد.

ثالثا - وصف مفصل لعملية إعداد مقياس للتوكيد فى الثقافة المصرية:

قام المؤلف بتصميم مقياس لقياس السلوك التوكيدى لدى شرائح معينة فى الثقافة المصرية للكشف عن أبعاده الرئيسية، وبيان مدى تشابهها، وجوانب تفردها عن السلوكيات التوكيدية فى الثقافة الغربية، وتمثلت الخطوات التى أجريت للقيام بهذه المهمة فيما يلى:

(أ) اختيار عينة القياس:

تكونت العينة الرئيسية من (٨٠٠) فرد، قسموا إلى أربع عينات فرعية يتكون كل منها من (٢٠٠) فرد من الطلاب، والطالبات (ثانوى وجامعى)، والموظفون، والموظفات (من العاملين فى القطاع العام والمصالح الحكومية من الحاصلين على مؤهلات متوسطة وعالية) مقيمين بالقاهرة الكبرى، يدين (٩٣٪) منهم بالإسلام والباقى بالمسيحية.

(ب) إعداد بنود المقياس:

تتمثل الخطوة الأولى للباحث الذى يريد أن يُعد مقياسا نفسيا عقب التعريف الإجرائى للمفهوم المراد قياسه، فى الحصول على مجموعة من البنود التى يمكن من خلالها رصد الجوانب النوعية للسلوك المقيس، ولإنجاز هذه الخطوة تمت الاستعانة بأربعة مصادر أساسية هى:

١ - الاطلاع على بعض المقاييس الشائعة فى التراث السابق التى تعنى بقياس التوكيد.

٢ - تحليل سير عددٍ من الأفراد ذوى الشهرة، والقياديين، ممن يتوسم فيهم قدر مرتفع من التوكيد.

٣ – تحليل إجابات عددٍ من الأفراد العاديين للكشف عن المواقف التى تستثير السلوك التوكيدى بدرجاته المتنوعة لديهم.

٤ – اقتراح عدد من البنود استرشاداً بالتعريف الإجرائى للمفهوم.

١ – الاطلاع على بعض المقاييس السابقة :

إعمالا لمبدأ **تراكمية** العلم تمت الاستفادة من التراث القائم حول طبيعة السلوك التوكيدى، وذلك من خلال الاطلاع على عدد من المقاييس السابقة التى أمكن الحصول عليها، والتى صمم معظمها فى إطار الثقافة الغربية، ولكن هذا لا يعنى أنها تعكس جوانب متفردة تماما لهذا السلوك لا تتفق مع تجسداته فى البيئة المصرية، لأنه يفترض وجود عناصر مشتركة فى السلوك عبر الثقافات، وهو ما يبرر الاستفادة من هذه المقاييس فى تقويم تلك العناصر، والقيام فى نفس الوقت بتنقية وإعادة تقنين تلك المقاييس على البيئة المصرية بما يتمشى مع الطابع الخاص للسلوك التوكيدى فيها.

وقد **تمكن** المؤلف من الحصول على عدد من المقاييس شائعة الاستخدام فى البحوث الغربية، وقام بترجمتها، واستعان ببعض بنودها التى تصلح للاستخدام عبر الثقافات، واستبعد البعض الآخر لعدد من الأسباب أهمها:-

– **تشير** إلى سلوكيات تحمل معنى مختلفاً فى الثقافة المصرية عنها فى الثقافة الغربية، فعلى سبيل المثال، يوجد فى مقياس (CSES) لجالازى البند التالى: **حين تغضب من والديك تستطيع أن تطلعهما على ذلك؟** وينظر إلى من يفعل ذلك فى الثقافة الغربية على أنه مرتفع التوكيد، ولكن من خلال الاستبصار بخصائص السياق الثقافى المصرى الذى تمارس التعاليم الدينية دورا بارزا فى تشكيله يتوقع أن يوصف مثل هذا السلوك بأنه أحد أشكال عقوق الوالدين، وهو أمرٌ غير محبذ. وفى مقياس الـ (PRI) بندا آخر هو:

سأدافع عن قضايا اجتماعية حتى لو خسرت أصدقائى بسببها؟ وحين قدم هذا البند لمجموعة من المصريين – فى بعض مراحل تقنين المقياس – أشاروا إلى أن الصديق أهم من أى قضايا اجتماعية، ومن ثم فإن من لا يفعل ذلك لا يمكن وصفه بأنه منخفض التوكيد ، كما يشير مدلول البند فى الثقافة الغربية.

– **بعض** السلوكيات التى تشير إليها تلك البنود غير شائع أساسا فى الثقافة

المصرية لأسباب قد تكون اجتماعية أو تكنولوجية أو تنظيمية. ومن أمثلة هذا الواقع البند القائل: **أفضل التعامل مع الغرباء بالتليفون بدلا من المواجهة؟**، وكما نعلم فإن هذه الوسيلة غير متاحة ، وليست في متناول اليد بالنسبة للكثيرين في مصر. وفي مقياس (ASRI) بند محتواه:

«**حين أدعى لحفلة مع أصدقاء وترفض صديقتي الذهاب معي فإنني أصر على الذهاب منفرداً؟** وهذا الموقف نادر الحدوث ابتداء في مجتمعنا، ولن يجيب عليه كثير من المبحوثين؛ لأنهم لم يتعرضوا له، ومن ثم يجب تقديم صياغة أخرى للموقف.

- **كثير** من هذه المقاييس تم تقنينه على عينات من الطلاب، وقد لا تصلح لإعادة تطبيقها على نوعيات أخرى، حيث إن طبيعة المواقف التي يواجهها هؤلاء قد تختلف عن تلك التي يواجهها الطلاب داخل الثقافة الواحدة، ويتوقع أن يزداد الأمر صعوبة عبر الثقافات.

لهذه الأسباب فإن نقل مقياس بشكل كامل من الثقافة الغربية للثقافة المصرية يعد إجراء غير مناسب، ويشوبه عدد من المآخذ المنهجية؛ لذا فقد تم الاكتفاء بالاسترشاد ببعض مكونات تلك المقاييس - في حدود معينة - في بناء المقياس الحالي.

٢ - تحليل سير حياة بعض القادة والمشاهير:

إن القادة والأفراد البارزين في المجالات السياسية والاجتماعية، والذين يواجهون، ويوجهون، أحداثا عصيبة وحاسمة، ويستطيعون التعبير عن آرائهم والتبشير بتصوراتهم المستقبلية للأمور، يتوقع أن تجسد سير حياتهم، وتلقي مزيدا من الضوء على ملامح السلوك المؤكد، وبالإمكان أن نستخلص منها مواقف متنوعة تعبر عن هذا السلوك.

وقد تم اختيار **نماذج** محدودة من هؤلاء الأفراد سواء كانو معاصرين أم سابقين في مجالات متنوعة مثل: سيدنا عمر بن الخطاب (٣٠)، وإبراهام لنكولن (١٤) وونستون تشرشل، وصلاح قبضايا رئيس تحرير جريدة مصرية معارضة (٣٨)، والداعية الاسلامية المجاهدة زينب الغزالي (٣٤).

ومن خلال هذا التحليل تم الحصول على بعض الإشارات، والمواقف، والتصرفات، والتي تم تضمينها كبنود في الصور المبدئية من المقياس.

٣ - تحليل إجابات مجموعة من الأفراد العاديين حول المواقف التي تستثير التوكيد:

حتى يكون مثل هذا المقياس فعالا يجب أن ينبع من تصورات الأفراد، وواقعهم بحيث تكون المواقف التى تشير إليها بنود المقياس فيما بعد نابعة من الواقع، وبذلك نتخطى مشكلة اصطناع مواقف قد لا توجد إلا فى ذهن الباحث.

لذا فقد أجريت دراسة أولية مُصغرة على مجموعة من الأفراد تتكون من ثمانين فردا (ن = ٨٠) روعى أن تكون من الفئات التى سيشملها البحث الأساسى (عمال - طلاب - طالبات - عاملات) ومن مستويات تعليمية متنوعة.

وكانت إجراءات هذه الدراسة كما يلى:-

تقديم سؤال مفتوح للكشف عن طبيعة المواقف التي تثير السلوك المؤكد لديهم، وطبيعة تصرفاتهم وردود أفعالهم فيها.

ويحوى الشكل التالى رقم (٨) الصيغة التى قدمناها للمبحوثين للحصول على بيانات منهم عن هذه المواقف.

شكل رقم (٨)

يشير إلى الأسئلة المفتوحة للحصول على مواقف توكيدية من الأفراد العاديين.

نقوم بإجراء دراسة علمية حول المواقف التى تواجه الأفراد أثناء تعاملهم مع الأخرين، والتى قد تمثل اعتداء على أحد المبادئ التى يؤمنون بها، أو تهدد احترامهم لذواتهم، أو تحد من حريتهم الشخصية، وذلك للتعرف على الطريقة التى يتصرف بها هؤلاء الأفراد فى تلك المواقف.

وفيما يلى أمثلة لبعض تلك المواقف:

١ - ماذا تفعل إذا تخطى شخص دورك فى طابور؟

٢ - كيف تتصرف إذا فتح جارك الراديو بصوت مرتفع أثناء أدائك لعمل هام (مذاكرة مثلاً)؟

٣ - ما هو رد فعلك حين يقول زميل على لسانك شيئا لم تقله؟

والآن هل يمكنك ذكر أمثلة لمواقف مشابهة واجهتك وكيف تصرفت فيها؟

م	الموقف	طريقة التصرف

بيانات شخصية:

النوع: التعليم: الوظيفة: العمر:

وفى النهاية أتوجه لسيادتكم بجزيل شكرى وتقديرى لتعاونكم الصادق وجهودكم المخلصة

المؤلف

- نتج من هذه الخطوة العديد من الاستجابات التى استخرج المؤلف منها، حين حلل مضمونها، عددا من المواقف والسلوكيات التى اعتبرت كنماذج للمواقف التى تستثير السلوك التوكيدى فى بعض قطاعات البيئة المصرية، وقد بلغ عددها (١٦٢) موقفا، تمت صياغتها فى بنود حوتها النسخة المبدئية من المقياس.

٤ - الاستبصار الشخصى للباحث استرشادا بالتعريف الإجرائى:

استرشاداً بالتعريف الإجرائى الذى تبناه الباحث، وفى ظل مداولاته مع عدد من المحيطين به من أهل التخصص، والاطلاع على كتب التراث التى فى متناول يديه، وتحلبله لما يقع تحت بصره من وقائع وممارسات، ومن خلال استقرائه لواقع، ومعطيات البيئة والثقافة التى نبع منها ويعيش فيها - باعتباره **مرآة** لبيئته وثقافته - فى ضوء كل ما سبق، تمت صياغة عدد من البنود (٧١ بندا) والتى شملتها النسخة المبدئية من مقياس أبعاد السلوك التوكيدى.

بلغت محصلة الخطوات الأربع السابقة عدداً ضخما من البنود. تمت تنقيتها فيما بعد، حيث حذف المكرر منها، والمتشابه، واستبعدت بعض البنود غير الملائمة لطبيعة العينة، حتى وصل عددها مائة وثمانية عشر بندا (١١٨) شكلت النسخة التى تقرر إجراء الدراسة الاستطلاعية عليها.

(جـ) تجربه الصياغة:

راعى المؤلف عدداً من الاعتبارات، وهو بصدد صياغة بنود المقياس الذى أعده تمهيدا لإجراء تجربة الصياغة عليه للتحقق من مدى إمكانية فهمه، ومدى ملاءمته للمبحوثين، وإحاطته بالجوانب المتعددة للظاهرة المقيسة، وتتمثل هذه الاعتبارات فى:

- يجب أن يتضمن البند الواحد فكرة واحدة أو متغيرا واحدا فقط.

- الابتعاد عن المصطلحات ذات الانتشار المحدود فى فئات معينة، وكذلك تجنب المفردات الصعبة.

- يجب أن يكون بناء الجملة بسيطا، وفيما يتصل بالجمل المركبة يفضل تجزئتها إلى جمل بسيطة.

- يفضل ألا يكون المقياس طويلا بدرجة تثير فتور المبحوث، وتقلل من دافعيته، وتسمح لعوامل مثل الملل، والإرهاق الذهنى بالتدخل.

- روعى فى صياغة البنود أن تشير إلى مكونات السياق النوعى الذى تحدث في الاستجابة، بما فيه من أشخاص، وطبيعة علاقة الفرد بهم، والخصائص الأخرى لموقف التفاعل.

- أن تكون السلوكيات المذكورة معبرة عن خبرات عامة - بقدر المستطاع - يعتقد أن معظم المبحوثين واجهوها - وقد لا يكون الأمر كذلك بالنسبة لبعض البنود، وستكشف التجربة اللاحقة عن هذا الموقف - وليست خبرات نوعية غير مألوفة لدى البعض. (١٥٦، ١٥٨).

- التغيير المتواصل لوجهة البنود على متصل السلبية - الإيجابية للتغلب على مشكلة الميل للموافقة، أو المعارضة، فى حالة ثبات وجهة الاستجابة على البنود وذلك بأن نصوغ بعض البنود فى اتجاه التوكيد المرتفع «**أنظر إلى وجه من يتحدث إلى من نفس جنسى**»، والبعض الآخر فى اتجاه التوكيد المنخفض « **أخجل من إبداء رأيى الذى يختلف مع الآخرين حتى لا يغضبهم** ».

وبهذا فإن المبحوث حين يشير إلى سلوك معين .. « الخجل من مطالبة بائع بتغيير سلعة غير سليمة » بأنه يصدر « كثيرا » فهذا يعنى أنه منخفض التوكيد، فى حين أن نفس الاستجابة «كثيراً» على بند فحواه: «تعبر عن إعجابك بفكرة صائبة قالها صديق» تشير إلى ارتفاع مستوى توكيده.

- فيما يتصل باختيار الأسلوب الأنسب للإجابة على البند كان هناك اختياران:

★ نقدم للمبحوث سلوكا معينا ونطلب منه تحديد معدل صدور هذا السلوك عنه على متصل تكرارى يبدأ من دائم الحدوث وينتهى ب/ نادر الحدوث.

★ نعرض عليه موقفا معينا، ونحدد له عدة بدائل للتصرف، عليه أن يختار أحدها.

وقد لجأ المؤلف للأسلوب الأول، ذلك لأن البدائل التى سنقدمها فى الحالة الثانية قد لا تستوعب كل التصرفات المحتملة فى الموقف، وكذلك قد تختلف عبر الأفراد تبعا للثقافة الفرعية، والمستوى التعليمى، وطبيعة الموقف.

فضلا عن أن أسلوب المدرج التكرارى يمكّن من تحديد مستوى السلوك التوكيدى عبر فئاته المتنوعة، ويترتب على ذلك إمكانية المقارنة الكمية بين الجماعات وداخلها. يضاف إلى ذلك أن تحديد معدل السلوك لا ينطوى على عنصر تقويمى للاستجابة مما يقلل من

تدخل تحيزات الفرد، ويجعل من الصعب عليه إصدار أحكام قيمية على السلوك، هل هو محبذ أم لا.

فى ضوء ما سبق اتخاذه من تدابير، ومراعاته من شروط فى تكوين البنود أُجريت تجربة الصياغة للتحقق من مدى فهم المبحوثين لها، وإدراكهم المعنى المطلوب منها، والتعرف على البنود الصعبة، ومدى ملاءمتها لطبيعة عينة الدراسة، وقد أجريت هذه الدراسة على (مائة فرد) من الذكور والإناث من مستويات تعليمية متنوعة (بعضهم من الطلاب والبعض الآخر من العاملين)، وروعى أن يكونوا من نوعيات مشابهة لتلك التى ستجرى عليها الدراسة الأساسية. وتم تطبيق استمارة البحث تطبيقا جمعيا، وتم تسجيل الصعوبات، والاستفسارات التى أشار إليها المبحوثون، وسجلت الصياغة التى تم بها توضيح معنى تلك البنود لهم، ومن ثم عدلت البنود تبعا للصيغة الجديدة.

وفيما يلى بيان بالتعديلات التى أدخلت على المقياس فى ضوء تجربة الصياغة، والتى انتظمت فى فئات خمس هى:

١ - بنود استبعدت لأنها تعكس فروقا وآثارا ثقافية:

من خلال تسجيل وتحليل ملاحظات المبحوثين على البنود، تم استبعاد بعضها لأسباب ثقافية ، ويلاحظ أن معظم هذه البنود مما اشتق من المقاييس الأجنبية . وفيما يلى أمثلة لهذه النوعية من البنود.

- تحرص على النظر فى وجه محدثك ؟

على الرغم من أن هذا السلوك - التقاء العيون - من بين المظاهر السلوكية للتوكيد كما تشير الدراسات الغربية ، غير أنه قد يعكس فى بعض شرائح ثقافتنا - جزئياً - مدى الالتزام بالقيم الدينية ، أكثر من تعبيره عن التوكيد حيث أشار عدد من المبحوثين إلى أن هذا السلوك لا يحدث حين يكون الطرف الآخر من نوع مختلف لأن هذا غير مشروع دينيا.

- يسهل عليك أن تتحدث عن مهاراتك وخبراتك أمام معارفك :

مع أن هذا السلوك ينتمى للتوكيد فى الثقافة الغربية إلا أنه فى ظل الثقافة المصرية قد يتم الحكم عليه من خلال المثل القائل « ما يمدح فى نفسه إلا إبليس » حيث يُتوقَّع أن يُدرَك على أنه من سمات الغرور، وليس التوكيد.

ومن المفيد فى هذا السياق أن نشير إلى الحكمة الأفلاطونية الشهيرة حين سأله مريدوه :

ما الحق الذى يحسن ألا يقال ؟

فقال : مدح الإنسان لنفسه .

- يمكن أن تشرح لصديق طرق بابك ، وأنت متجه لموعد هام ، الموقف، وتطلب منه المجىء فى موعد آخر ؟.

أشار الكثيرون إلى أن هذا السلوك لا تحبذه الثقافة ، وأن هناك بدائل للتصرف أفضل منه.

٢ - بنود تم تعديل صياغتها :

حيث عدلت صياغة بعض البنود فى ضوء تعليقات المبحوثين، وملاحظات المؤلف بما من شأنه توصيل المعنى المراد على نحو أكثر كفاءة، ويوضح الجدول رقم (٩) طبيعة تلك التعديلات.

جدول رقم (٩)

يوضح التعديلات التى أجريت على مقياس أبعاد السلوك التوكيدى
فى ضوء تجربة الصياغة

البند	البند قبل التعديل	البند بعد التعديل
١٧	حين تسأل عن مسألة لا علم لك بهاتخبر السائل بعدم علمك؟	تخبر من يسألك فى موضوع لا تفهم فيه عدم معرفتك.
٦٦	حين يهينك شخص ذو سلطة (رئيس) تُحجِم عن الرد عليه ؟	تمتنع عن الرد على شخص ذى سلطة (رئيس) حين يوجه إهانة إليك؟
٧٥	تشرح وجهة نظرك حين ينتقد رئيسك تصرفك فى موقف معين ترى أنك كنت على حق فيه؟.	تدافع عن وجهة نظر ترى أنها صائبة حين ينتقدها رئيسك (أستاذك للطلبة)؟
٧٦	تطلب من قريب قضاء خدمة شخصية فى مصلحة له بها أحد المعارف؟.	تطلب من قريب قضاء خدمة شخصية مشروعة من مصلحة له بها أحد المعارف؟.
١٠٢	تنفذ ما تقتنع به ولا تأبه بمعارضة الآخرين لك؟	تنفذ ما تقتنع به ولا تهتم بمعارضة الآخرين لك؟.
٧٢	عندما تُنسب لك محمدة (عمل جيد) لم تفعلها تبادر بتصحيح الموقف وتنسب الحق لأهله ؟	عندما ينسب لك عمل جيد لم تفعله تبادر بتصحيح الأمر وتنسب الحق لأهله؟.
١٠٢	حين يتهمك صديق بأنك قلت شيئا لم تقله توضح له الأمر بهدوء؟	حين ينتقد زميل تصرفا شخصيا لك تناقشه بهدوء فيما يقول ؟.

٣ - بنود لم يتعرض بعض المبحوثين للمواقف التى تشير إليها :

بلغ عدد البنود فى هذه الفئة اثنى عشر بندا، حيث تبين أن البعض لم يجب عليها، وقد يرجع هذا : إما لأنها نوعية وغير شائعة لدى قطاعات معينة ، أو لأن البعض لم يواجهها خلال حياته .

ونظرا لأننا نسعى – قدر الاستطاعة – أن تكون تلك الأداة قابلة للاستخدام مع فئات متنوعة فقد استبعدت تلك البنود . وفيما يلى أمثلة منها:

- حين تتقدم لعمل ولا يخبرونك بالنتيجة تذهب إليهم ثانية للتأكد منها؟

من المتوقع أن يكون هذا الموقف مناسبا لحديثى التخرج ممن لم يجدوا عملاً بعد ، وهم لا يشكلون سوى قطاع محدود من عينات البحث، بالإضافة إلى أن بعض أفراد العينة من الطلاب ممن لم يتعرضوا لمثل هذا الموقف أساسا.

- تشعر حين تبيع شيئاً يخصك أنك بعته بسعر أقل مما يجب لفشلك فى عملية المساومة؟

حيث قرر عدد من المبحوثين أنهم لم يتعرضوا لمثل هذا الموقف، وخاصة الطلاب.

- يمكنك أن تسأل شخصاً يقف أمام منزلك ليلاً عما يريد ؟

مثل هذا السلوك لا يصدر - عادة - عن المرأة، ولا عن كثير من الأفراد ممن يعيشون فى أحياء فوق المتوسطة.

- لا تتعرض لمن يعاكس فتاة محتشمة فى مكان عام ؟

حيث قررت الفتيات عدم قدرتهن على القيام بهذا السلوك ، وعدم توقعه اجتماعياً منهن.

٤ - بنود غير واضحة المعنى ومدلولها النفسى والسلوكى غير محدد فى سياق خبرات المبحوث :

- مثل : تلتزم بالقول المأثور : **إن الاعتراف بالخطأ خيرٌ من التمادى فى الباطل؟**
حيث استفسر الكثيرون عن الحالة أوالمثل الواقعى الذى يمكن أن يفهم فى ظله هذا المعنى، أو التجسيد المادى لهذه العبارة.

- يمكنك الوقوف على الحياد حيال شخص يريد منك الوقوف فى صفه ضد آخر ؟

حيث أشار البعض إلى تفضيل تحديد نموذج سلوكى واقعى يفهم الموقف من خلاله.

٥ - بنود تم تحديد نوع الطرف الآخر فيها على نحو دقيق :

قام الباحث فى نحو ثلاثة عشر بندا بتحديد نوع الطرف الآخر حتى يتم ضبط تأثير متغير نوع الطرف الآخر فى موقف التفاعل، حيث قرر البعض أن الاستجابة ستختلف حين يكون الآخر من نفس النوع عما إذا كان من النوع الآخر.

مثل : **تعتذر لزميل - من نفس جنسك - عن خطأ ارتكبته فى حقه؟.**

(د) الجاذبية الاجتماعية للبنود.

يسعى الباحثون لاستبعاد البنود ذات الجاذبية الاجتماعية المرتفعة من المقاييس النفسية لأنها تحث الفرد على الاستجابة للبند فى الوجهة التى يعتقد أنها المرغوبة اجتماعيا ، وليس كما يسلك بالفعل.

ويتم هذا الإجراء من خلال فحص مدى شيوع استجابة معينة على البند، وتحديد درجة فاصلة يرفض عندها البند، وتزيد هذه النسبة حين تكون الإجابة على السؤال بنعم أو لا ، حيث يستبعد البعض السؤال الذى يجيب تسعون فى المائة (٩٠ ٪) من الأفراد عليه إجابة واحدة، وينزل البعض الآخر بهذه النسبة إلى خمسة وثمانين فى المائة (٨٥٪) (١١٨)، أما حين تكون الإجابة على متصل من خمس نقاط فإن البعض يستبعد البند الذى تتركز إجابات ما يربو على سبعين فى المائة (٧٠٪) من المبحوثين على أحد بدائله. على أساس أن مثل هذا البند لن يكون مميزا بين الأفراد (مثلما يكون البند منخفض الصعوبة فى مجال القدرات غير مميز بين الأفراد)، ويجب أن نشير إلى أن هذه الخطوة تعنى عزل البنود الجذابة اجتماعياً، وليس عزل الأشخاص الذى يميلون لأن تكون إجاباتهم جذابة اجتماعيا (وحرى بالذكر أن بالإمكان عزل هؤلاء من خلال تطبيق مقياس للجاذبية وحذف كل استجابات المرتفعين عليه)، وتثار بعض المشكلات حول المنطق الذى يحكم تحديد الدرجة الفاصلة التى يستبعد عندها البند؛ لذا فإن المؤلف قبل أن يتخذ قرارا بشأن تحديد درجة فاصلة، آثر أولا أن يتعرف على طبيعة تكرارات الاستجابات على بدائل البنود، وفى ضوء تلك التوزيعات يقترح ما سيفعله، لأنه من المحتمل ألا توجد تلك المشكلة ابتداء.

وبالفعل تم فحص تكرارات الإجابة على البدائل الخمسة لبنود المقياس، وتبين أن ثلاثة فقط هى التى بها بديل واحد استقطب ما يربو على سبعين فى المائة (٧٠٪) من الاستجابات ، وهذه البنود هى:

- **تثنى على تصرف إنسانى صدر من أحد الزملاء.** (٧٣٪ من الإجابة تركزت فى فئة دائما).

- **حين يكون لديك مناسبة ويجاملك فيها بعض الزملاء تستطيع توجيه الشكر لهم حين تقابلهم؟** (٧٢٪ دائما).

- **ترفض الخضوع لدعوة متكررة من أحد الأصدقاء لفعل شىء أنت غير مقتنع به (التدخين مثلا)** (٧٠ ٪ دائما).

يشير فحص مضمون تلك البنود إلى أنها تعكس سلوكاً منمطا اجتماعيا تحبذه القيم الدينية والعادات الاجتماعية السائدة، ومن ثم فإنها لن تبرز الفروق الفرعية بقدر إبرازها لتأثير عملية التنشئة الاجتماعية.

ولكن هذا **لا ينفي** أن بعض البنود التى يعتقد أنها جذابة إنما تعكس استجابات فعلية للفرد، وأن هذا التشابه بين الأفراد يعكس اختيارا شخصيا، وليس مجرد امتثال للمعايير.

ومما **يدعم** من هذا التصور، أنه فى إحدى دراسات «كومرى» للكشف عن الأشخاص المحرفين (*) (الذين يحرفون استجاباتهم على المقاييس) تمهيدا لاستبعادهم فى التحليلات اللاحقة، قام بتطبيق استخبار للشخصية على مجموعة من المتقدمين للحصول على رخصة قيادة، ووجد أن درجة هؤلا المحرفين تميل فى اتجاه بخس الذات(**)، عكس ما يفترض فى مثل هذه الحالات، حيث إن من يريد الحصول على ميزة أو خدمة (كاستخراج رخصة قيادة) يميل لأن يزيف استجاباته فى اتجاه تجميل الذات (***)، ويعلق «كومرى» على هذه النتيجة قائلا: إنه من المحتمل أن هذه الدرجات المرتفعة – بشكل غير عادى – لهؤلاء الأفراد لا تشير إلى تحريف فى الاستجابة، بل قد تعبر عن الواقع الفعلى لهؤلاء الأفراد (٦٨).

من خلال هذه المجموعة من التعديلات أصبح المقياس يتكون من بضع وثمانين عبارة، وهى التى أجرى عليها تجربة التجانس.

ولكن قبيل الخوض فى تفاصيل تلك التجربة حرى بالذكر أنه تم تصنيف بنود المقياس إلى إحدى وعشرين فئة أعم تبعا لعدد من المعايير تمثلت فى:

– **فحص** طبيعة العناصر المشتركة بين البنود بحيث يتم تجميعها فى فئات نوعية تبعا لأوجه الشبه فيما بينها.

– **الاستفادة** من التصنيفات الشائعة فى التراث للسلوك المؤكد باعتبارها فئات تصورية أمكن فى ظل بعضها تصنيف تلك البنود.

(*) out liers

(**) Bad faking

(***) good faking

- تم **الاسترشاد** بآراء أستاذى الذى تعلمت مهارات البحث على يديه، وهو الاستاذ الدكتور عبد الحليم محمود السيد أستاذ علم النفس بجامعة القاهرة، فى تحديد تلك الفئات، وتمت تسميتها فى ضوء استعراض مضمون البنود التى تحتويها. ويلاحظ أنه من شأن تجربة التجانس أن تدعم هذا التصنيف المقترح فى حالة ما إذا ارتبطت درجات الفئات الفرعية بالدرجة الكلية على المقياس.

(هـ) التجانس الداخلى:

إن كلاً من صدق وثبات أى مقياس يعتمد، إلى حد كبير، على خصائص بنوده، ويمكن تحسين مستوى المقياس من خلال اختيار، واستبدال، ومراجعة بنوده باستخدام أسلوب تحليل البنود. وذلك بأن نستبقى البنود ذات الارتباط الدال بالدرجة الكلية، أو الفرعية، ونستبعد ذات الارتباط غير الدال (غير المتجانسة) مما يجعل المقياس أكثر تجانسا، ومن شأن هذا الأسلوب - كذلك - أن يقدم فرصة للباحث للتثبت من تقديره الذاتى فى اختياره للبنود التى صاغها لتكوين المقياس، ومن ثم يُجوِّد مهاراته فى المستقبل (١٠٦ : ٤١٧؛ ٤٨ : ٢١٥).

وعلى الرغم من أن التجانس يرتبط بالصدق، إلا أنه لا يعد دليلا كافيا على الصدق، فالمقياس الصادق لابد أن يكون متجانسا، فى حين أن تجانس المقياس لا يعنى صدقه بالضرورة، فالتجانس صفة ضرورية للصدق ولكنه غير كافٍ لتحقيقه.

وللتحقق من **تجانس** بنود المقياس طبق فى صورته النهائية على عينة مكونة من (٣٠٠) فرد، تم تصنيفهم إلى أربع عينات فرعية تتكون كل منها من (٧٥) فردا، روعى أن تمثل عينات البحث الأربع (طلاب - طالبات - موظفون - موظفات)، وقام المؤلف بحساب التجانس على مستويين:

١ - حساب ارتباط البند بالدرجة الفرعية.

٢ - حساب ارتباط الدرجة الفرعية بالكلية.

وفيما يلى النتائج التى حصلنا عليها فى هاتين الفئتين.

١ - ارتباط البنود بالدرجات الفرعية:

تم حساب معامل ارتباط كل بند بالدرجة على المقياس الفرعى الذى تضمنه، وذلك فى كل عينة من العينات الأربع، وفى العينة الكلية. بغية التحقق من تجانس البنود داخل كل

فئة من الفئات الإحدى والعشرين التى يفترض أنه يمكن تصنيف السلوك التوكيدى فى ظلها، وقد أوضحت معاملات الارتباط أن كل البنود ارتبطت ارتباطا دالا بمقاييسها الفرعية فى كل العينات ما عدا بندا واحدا لم يبلغ مستوى الدلالة فى عينة واحدة، مما يدعم التصور السابق بأن بنود كل مقياس فرعى تقيس مكونا مشتركا، وأنها متجانسة فيما بينها، ومن ثم لم يستبعد أى من البنود فى تلك الخطوة.

٢ - ارتباط الدرجة على المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية:

تم اللجوء إلى هذه الخطوة لاعتبار مفاده: من المحتمل أن تكون البنود فى المقاييس الفرعية متجانسة فيما بينها، ولكن بعض هذه المقاييس الفرعية قد لا يقيس أحد جوانب التوكيد، لذا تم حساب معامل ارتباط الدرجات الفرعية بالدرجة الكلية عبر العينات، وفيما يلى نتائج هذه الخطوة.

والتى يبينها الجدول التالى رقم (١٠).

جدول رقم (١٠)
يبين معاملات ارتباط الدرجة على المقاييس الفرعية
بالدرجة الكلية لمقياس التوكيد

م	العينة / المقياس	طالبات	طلاب	موظفون	موظفات	العينة الكلية
١	مواجهة الآخرين	,٣٨	,٤٠	,٤٨	,٥٦	,٥٣
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	,٥٠	,٦٢	,٦٣	,٥٢	,٥٨
٣	الإقدام	,٢٨	,٢٩	,٣١	,٢٦	,٣١
٤	توجيه النقد	,٤٩	,٦٢	,٦٠	,٥١	,٥٧
٥	المساومة	,١٣ ×	,٤٨	,٣٧	,٣٣	,٣٤
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	,٣٧	,٤٩	,٤٣	,٣٦	,٤١
٧	ابداء الإعجاب	,٣٤	,٤٤	,٥١	,٣٥	,٣٨
٨	عدم التورط	,٤٧	,٣٦	,٢٢ ×	,٤٣	,٤٣
٩	الاختلاف	,٤٨	,٦٦	,٦٢	,٥٣	,٥٨
١٠	الاحتجاج	,٤٩	,٥٣	,٥٤	,٤٠	,٥٢
١١	العتاب	,٣٢	,٤٤	,٤٨	,٥١	,٤٢
١٢	إظهار الغضب	,٥٤	,٤٧	,٤٤	,١٩ ×	,٤٨
١٣	الاعتداد بالنفس	,٤٠	,٤٢	,٦٠	,٤٨	,٥١
١٤	الاعتراف بقدر الذات	,٥٦	,٥٤	,٥١	,٣٧	,٥٠
١٥	الاستقلال	,٤٥	,٥٣	,٣٣	,٤١	,٤٦
١٦	ضبط الذات	,٣٩	,٢٤	,٤٢	,٤٤	,٣٨
١٧	مواجهة السخافات	,٥٩	,٤٢	,٥٦	,٤٨	,٥٣
١٨	طلب تفسيرات	,٤٣	,٦٤	,٤٥	,٦٤	,٥٦
١٩	المعارضة	,٤٨	,٦٢	,٦٦	,٤٨	,٥٨
٢٠	مدح الآخرين	,٣١	,٤٢	,٥٠	,٣٢	,٤٠
٢١	طلب العون	,١٦ ×	,٢٤	,١٣ ×	,٢٠ ×	,١٤

× : غير دال

تشير معاملات الارتباط بين الدرجات الفرعية والكلية فى العينة العامة إلى أن جميعها ذات دلالة، ويعد معامل ارتباط مقياس طلب العون أقل معامل ارتباط بينها (١٤,) على الرغم من كونه دالاً.

ويتبين من فحص معاملات الارتباط داخل العينات الفرعية أن مقياس طلب العون لم يبلغ ارتباطه بالدرجة الكلية مستوى الدلالة فى ثلاث عينات من العينات الأربع، مما يدعو لافتراض أن هذا المقياس ينتمى إلى مجال سلوكى آخر. فمن المحتمل أن طلب العون فى ظل الثقافة المصرية يتوقف - إلى حد كبير - على مدى إلحاح الخدمة على طالبها، أو مدى العلاقة بينه وبين الطرف الآخر، الذى يقدم الخدمة، أو على خصائص السياق الذى يتفاعلان فيه، بدرجة أكبر من اعتمادها على مدى قدرة الفرد التوكيدية، فعلى سبيل المثال، قد يرفض شخص مرتفع التوكيد أن يطلب خدمة من آخر؛ لأنه يفضل الاعتماد على نفسه، أو لأن علاقته بالآخر سطحية، وفى المقابل، فقد يطلب فرد منخفض التوكيد خدمة من الآخر لأن سياق التفاعل (مجال عمل) يسمح بذلك، أو لأن الآخر تربطه به صلة القرابة أو لأنه صديق.

وهو ما **يشير** إلى مدى تأثير الفروق الثقافية، فعلى الرغم من أن القدرة على طلب خدمة تعد من واقع التراث الغربى من المعالم البارزة للتوكيد، إلا أنها فى ثقافتنا قد تنتمى لمجال سلوكى مختلف.

وفيما عدا عدم ارتباط **طلب العون** بالدرجة الكلية للتوكيد، فى معظم العينات، فقد وجد الباحث مقياسين آخرين لم يرتبطا بالدرجة الكلية، وكان ذلك فى عينة واحدة فقط ومن ثم لم يستبعدا، وتم الاكتفاء باستبعاد مقياس طلب العون من المقياس الكلى بناء على تلك النتائج.

تبقى ملاحظة أخيرة حول نتائج تجربة التجانس، وهى أن معاملات ارتباط البنود بالدرجة الفرعية، أعلى - بشكل عام - من معاملات ارتباط الدرجات الفرعية بالدرجة الكلية، ويمكن فهم هذه النتيجة فى إطار أن بنود المقاييس الفرعية يفترض أنه يجمع بينها هوية متمايزة، وعامل مشترك أكثر بروزا، لذا فهى أكثر تجانسا، فى حين أن ارتباط الدرجات الفرعية بالدرجة الكلية يعكس مقدارا أقل من العوامل المشتركة فيما بينها، ولذا فهى أقل تجانسا.

وتتفق تلك الملاحظة مع ما يشير إليه «ويرى ووانير» Wherry &Winer أن ارتباط البنود بالمقاييس الفرعية يكون أكبر من ارتباطها بالدرجة الكلية، فى حالة المقاييس الأكثر تجانسا (١٩٩ : ١٣٣) .

(و) ثبات الأداء على المقياس:

تهدف هذه الخطوة إلى دراسة ثبات الأداء على المقياس، ومن فضل القول أن الثبات المرتفع يقدم مؤشرات موجبة تسهم فى توقع أن يكون الصدق مرتفعا أيضا، فهو بمثابة شرط أساسى لكى نفترض أن الأداء سيكون صادقا: فليس من المحتمل أن يزودنا الأداء غير المستقر على الأداة ببيانات تدعم من وثوقنا بنتائجنا، ومن ثم نستطيع أن ندرك مقولة «ثيرستون» المبكرة من أن الثبات يؤثر فى صدق المقياس. والثبات كما يقترح «ويبرى» يحدد أقصى إمكانية مفترضة لصدق المقياس حيث إن الجذر التربيعى لثبات المقياس سيحدد الحدود العليا للصدق، فمعامل ثبات ٦, سيجعل حدود الصدق ٣٦, (١٩٩ : ١٢٨) ، ولكن هذا لا يعنى أن مستوى الصدق سيبلغ بالضرورة هذه الحدود ، لأن هذا يتوقف على عوامل أخرى .

وفيما يتصل بثبات مقياس السلوك التوكيدى، فقد تم حساب ثبات كل بند من بنوده على حدة على عينة الثبات المكونة من (٦٠) فردا نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث، حيث طبق عليهم المقياس **مرتين** بفاصل زمنى أسبوعين، وقدرت نسبة الاتفاق بين إجابة الفرد فى التطبيق الأول والثانى، وتجدر الإشارة إلى أنه تم دمج بدائل الإجابة الخمسة إلى ثلاثة فقط، الفئة الأولى تشير إلى معدل مرتفع من صدور الاستجابة وتشمل بديلين هما دائماً وكثيرا، والفئة الثانية تشير إلى معدل متوسط من الحدوث (أحياناً) ، والثالثة تشير إلى معدل منخفض من الحدوث (قليلاً ونادراً) . ويشير الجدول رقم (١١) إلى معاملات ثبات تلك البنود.

جدول رقم (١١)

يوضح معاملات ثبات بنود مقياس التوكيد مقدرا بمعامل الاتفاق بين التطبيقين

المقياس / معامل الثبات	[illegible]	
	عدد البنود	[illegible]
من ٥٥, إلى ٥٩,	٦	١١، ١٢، ٢٣، ٣٠، ٤٦، ٨٧.
٦٠, إلى ٦٤,	٩	١٩، ٢٢، ٣٧، ٥٠، ٥٣، ٧١، ٧٨، ٨٣ .
٦٥, – ٦٩,	٩	٢٦، ٢٩، ٣٨، ٥٧، ٦١، ٦٧، ٧٠، ٧٢، ٨٠.
٧٠, – ٧٤,	١٤	٣، ٤، ٦، ٨، ١٣، ١٤، ١٦، ٣٦، ٣٩، ٤٧، ٦٦، ٧٣، ٨١، ٨٥.
٧٥, – ٧٩,	٨	١، ١٧، ٢٥، ٤٣، ٥١، ٥٤، ٥٥، ٧٥.
٨٠, – ٨٤,	١٦	٢، ٥، ٩، ٢٧، ٣١، ٣٢، ٣٤، ٤٤، ٤٥، ٤٨، ٥٦، ٦٨، ٦٩،
٨٥, – ٨٩,	١١	٧٧، ٧٩، ٨٢.
أكثر من ٩٠,	١٩	٧، ١١، ١٨، ٣٣، ٣٥، ٥٢، ٦٠، ٦٢، ٧٤، ٦٧. ١٥، ٢٠، ٢٤، ٢٨، ٤٠، ٤١، ٤٩، ٥٨، ٥٩.

تشيرنتائج معاملات الثبات التى يحويها الجدول السابق إلى أن غالبية البنود اتسمت بمعاملات ثبات **مقبولة**.

قبل الانتقال لموضوع الصدق **تبقي** ملاحظة حول ثبات مقياس التوكيد: حيث إنه لوحظ فى تجربة التجانس أن ارتباط البنود بالمقاييس الفرعية مرتفعة نسبيا . ويقترح المؤلف النظر إلى هذه المعاملات، والتى تعبر عن تجانس بنود المقاييس الفرعية، على أنها مؤشر ترجيحى للثبات، على أساس أن استقرار أداء الفرد عبر بنود المقياس الفرعى المتشابهة – متمثلا فى معامل الارتباط المرتفع للبند بالدرجة الكلية للمقياس الفرعى – يعبر عن قدر من الثبات يتسم به هذا الأداء، وأن هذا الموقف شبيه بعملية حساب الثبات بالتجزئة النصفية حيث يتم حساب معامل الارتباط بين الدرجة على نصفى الاختبار الذين يفترض أنهما متشابهان.

(ز) صدق المقياس

نظرا لأن مقياس التوكيد حديث العهد فى الاستخدام فى البحوث، فإنه يتوقع ألا يتم الحصول على مؤشرات متنوعة لصدقه من خلال دراسة واحدة، بل إن تراكم المعلومات حوله عبر الدراسات اللاحقة من شأنه تقديم دعم إضافى له، وقد اعتمد المؤلف بشكل رئيسى على صدق التكوين بأشكاله المتعددة والذى يشير إلى المدى الذى يقيس به المقياس مفهوما نظريا معينا، وهو يتطلب تراكم قدر من المعلومات من مصادر متنوعة حول الظاهرة، وتتماثل العملية التى يتم من خلالها التوصل إلى صدق التكوين مع العملية التى تنمو من خلالها النظريات العلمية ، ويوجد أكثر من أسلوب للبحث يستخدم لإثبات هذا النوع من الصدق (٧٣ : ١٤١ – ١٤٢ ؛ ١٥ : ٢٨ – ٣٨) .

ويتمثل **الصدق التكويني** للمقياس، فى هذه الحالة، فى اتساق نتائجه مع عدد من التوقعات المستمدة من الأطر النظرية السابقة، الخاصة بطبيعة العلاقة بين التوكيد وكل من القلق، والحوار الداخلى، والنوع. وفيما يلى نعرض **للأدلة** الإمبيريقية التى أكدت هذا النوع من الصدق.

١ - السلوك التوكيدى والقلق:

تشير نتائج بحوث سابقة، وكذلك بعض التصورات النظرية المتصلة بجوهر مفهوم السلوك التوكيدى، إلى وجود علاقة عكسية بينه وبين القلق، فكلما زاد القلق – فى حالات معينة – انخفض مقدار السلوك التوكيدى للفرد، ومن ثم فإنه يتوقع أن يكون مرتفعو القلق أقل توكيدا من منخفضى القلق، وللتحقق من هذا الافتراض تم تقسيم أفراد العينة من الذكور (ن = ٤٠٠)، والإناث (ن = ٤٠٠) كل على حدة تبعا لمستوى قلقهم (*)، وتم اختيار أعلى (٢٥ ٪) منهم مقابل أدنى (٢٥ ٪) على متغير القلق، وأجريت مقارنة بين متوسط درجات المجموعات مرتفعة ومنخفضة القلق على مقياس السلوك التوكيدى. وذلك داخل عينة الذكور و عينة الإناث كل على حدة، ويبين الجدول التالى (١٢) نتيجة تلك المقارنات.

(*) وذلك بناء على درجاتهم على مقياس القلق في مواقف التفاعل الاجتماعى « لواطسون وفريند » والذى قننه المؤلف على البيئة المصرية ، وأدخل عليه بعض التعديلات تبعاً لمقتضيات التقنين .

جدول رقم (١٢)
يبين متوسطات المجموعات منخفضة ومرتفعة القلق
على التوكيد

م	العينة / التوكيد	الذكور		الإناث	
		منخفضو القلق	مرتفعو القلق	منخفضات القلق	مرتفعات القلق
١	المتوسط	٣٠٢,٨	٢٧٦,٧	٣٢٢,٦	٢٨٣,٩
٢	الانحراف المعيارى	٢٦,٦	٢٩,١	٢٧,٣	٢٦,١
٣	الخطأ المعيارى	٢,٦	٣,٨	٢,٧	٢,٥
٤	قيمة ت	٦,٨٦	—	١٠,٦	—
٥	مستوى الدلالة	,٠٠١	—	,٠٠١	—

تشير النتائج إلى أن ذوى القلق المنخفض أكثر توكيدا من ذوى القلق المرتفع، وذلك بالنسبة لكل من الذكور والإناث، **وتتفق** هذه النتيجة مع التصور المقترح مما يعد دليلا مرجحا لصدق كل من مقياس التوكيد والقلق فى آن واحد.

٢ - الحوار الداخلى والتوكيد

تشير نتائج البحوث السابقة إلى أن السلوك التوكيدى المرتفع يصاحبه قدر أكبر من العبارات الداخلية الإيجابية ، وأن التوكيد المنخفض يصاحبه قدر أكبر من العبارات الداخلية السلبية، وللتحقق من هذه التصورات، أجريت مقارنة بين متوسط الدرجة على مقياس التوكيد لدى مرتفعى ومنخفضى الحوار الداخلى الإيجابى والسلبى (*)، فى عينة الذكور والإناث كل على حدة كما فى الخطوة السابقة، وتشير النتائج التى يتضمنها الجدول رقم (١٣) إلى ما يلى:

(*) وذلك بناء على درجاتهم على مقياس الحوار الداخلى الذى أعده المؤلف ، وتوجد صورة منه فى ملاحق هذا الكتاب .

جدول رقم (١٣)
يوضح دلالة الفرق بين منخفضى ومرتفعى كل من الحوار الإيجابى والسلبى من الإناث والذكور على التوكيد

م	العينة / التوكيد	الذكور		الإناث	
		منخفضو الحوار السلبى	مرتفعو الحوار السلبى	منخفضات الحوار السلبى	مرتفعات الحوار السلبى
١	المتوسط	٣٠٠,٧	٢٨٢,٤	٣١٧,٣	٢٨٣,٩
٢	الانحراف المعيارى	٢٦,٧	٢٧,٨	٢٥,٨	٢٧,٢
٣	الخطأ المعيارى	٢,٧	٢,٦	٢,٥	٢,٣
٤	قيمة ت	٤,٨٦	٠٠	٩,٦	٠٠
٥	مستوى الدلالة	*,٠٠١	٠٠	*,٠٠١	٠٠
م	العينة / التوكيد	منخفضو الحوار الإيجابى	مرتفعو الحوار الإيجابى	منخفضات الحوار الإيجابى	مرتفعات الحوار الإيجابى
١	المتوسط	٢٧٥,٣	٢٩٩,٧	٢٨١,٨	٢١٧,٢
٢	الانحراف المعيارى	٢٦,٧	٢٥,٧	٢٦,١	٢٨,٥
٣	الخطأ المعيارى	٢,٧	٢,٢	٢,٥	٢,٤
٤	قيمة ت	٧,١	٠٠	١٠	٠٠
٥	مستوى الدلالة	*,٠٠١	٠٠	*,٠٠١	٠٠

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن كلا من الذكور والإناث نوى الحوار السلبى المنخفض أكثر توكيداً من نوى الحوار السلبى المرتفع، وأن نوى الحوار الإيجابى المرتفع أكثر توكيدا من نوى الحوار الإيجابى المنخفض. أى أن التوكيد المنخفض **يصاحبه** قدر مرتفع من الحوار السلبى، وأن التوكيد المرتفع يصاحبه قدرا أكبر من العبارات الداخلية الإيجابية. وتتسق هذه النتائج مع التصورات التراثية، وتقدم مزيدا من مؤشرات الصدق لكل من مقاييس التوكيد والحوار الداخلى السلبى والإيجابى.

٣ - التوكيد والنوع:

يعد النوع من بين المحددات الأساسية للسلوك التوكيدى، ويسهم النوع فى تحديد توقعات الجماعة لسلوك الأفراد من الجنسين، وتحديد طبيعة المناخ الاجتماعى الذى قد ييسر أو يكف التوكيد، وفى ضوء الاستبصار بخصائص السياق الثقافى المصرى، يتوقع أن الذكور سيكونون أكثر توكيدا من الإناث، وأن ثمة فروقا نوعية فى المهارات التوكيدية الفرعية بينهما.

وحين **قارن** المؤلف بين الدرجة الكلية للتوكيد لدى مجموعة من الإناث (الطالبات) «ن = ٧٥»، مقابل مجموعة من الذكور (الطلاب) «ن = ٧٥» تبين أن الذكور أعلى توكيدا من الإناث بفارق دال عند مستوى (٠٠١,) حيث كانت قيمة ت ٢,٨. هذا فيما يتصل بالتوكيد العام، بيد أن النتائج كشفت أيضا عن فروق نوعية بينهما فى عدد من المهارات الفرعية للتوكيد، وقد بينت المقارنة بين درجات الموظفين (ن = ٧٥) والموظفات (ن = ٧٥) على بعض المهارات التوكيدية الفرعية أن المجموعة الأولى أعلى على نحو دال (٠٠١,) من الثانية فى مواجهة الآخرين، والاحتجاج، وأن الثانية أعلى على نحو دال فى القدرة على إظهار الاعجاب بالآخرين. وهذه النتائج **تتسق** أيضا مع التصورات المستمدة من الدراسات السابقة للتوكيد.

٤ - الصدق العاملى:

يمكن الاستفادة من نتائج التحليل العاملى فى الحصول على مؤشرات للصدق من عدة زاويا تتمثل فيما يلى:

- **المقارنة** بين العوامل التى استخلصتها الدراسات السابقة للسلوك التوكيدى، والعوامل التى سيتم استخلاصها فى البحث الحالى، وفى حالة وجود تشابه فى مضامين تلك العوامل فإنه يعد بمثابة دليل للصدق.

- **يستخدم** التحليل العاملى كمؤشر ترجيحى حين يكون الباحث غير متيقن من انتماء متغير معين لأحد جوانب التوكيد، على أساس أن عدم تشبع هذا المتغير على العوامل التى يفترض أنها تشكل السلوك التوكيدى، يعنى عدم انتماء هذا المتغير لهذا السلوك.

- **الكشف عن** الفروق فى الأبنية العاملية للعينات الفرعية، واتساق هذه الفروق مع الأطر النظرية المفسرة للتوكيد.

حين **حللنا** بيانات المقياس المستمدة من العينة الرئيسية للدراسة (ن = ٨٠٠)، بأقسامها الأربعة (طلاب، طالبات، موظفون، موظفات) عامليا، بطريقة المكونات الأساسية لهوتيللنج قدمت نتائج التحليل سواء للعينة الكلية أو العينات الفرعية دعما لصدق المقياس على الأصعدة الثلاثة المشار إليها، حيث تبين وجود تشابه فى مضامين العديد من العوامل التى ظهرت فى دراستنامع عوامل استخلصتها دراسات سابقة محلية وعالمية من قبيل: الدفاع عن الحقوق الخاصة، والتعبير عن المشاعر السلبية (إظهار الاستياء)، والتعبير عن المشاعر الإيجابية (الثناء) ومواجهة الآخرين.

يضاف إلى ذلك أن المتغيرات التى يفترض أن تنتمى للتوكيد تشبعت على العوامل التى استخلصتها الدراسة، وهو ما يعنى دقة التصور النظرى القائم وراء بناء المقياس، وأخيرا تبين وجود فروق نوعية فى الأبنية العاملية للعينات الفرعية، سواء الذكور مقابل الإناث ، أو العاملون مقابل العاملات، تسير فى الاتجاه الذى تطرحه الأطر النظرية السائدة المفسرة للتوكيد، فعلى سبيل المثال كانت عوامل الأشخاص الأكبر عمرا أكثر تمايزا، وتشمل مناطق سلوكية أعم ، من عوامل الأصغر عمرا، وأتى عامل المبادأة الاجتماعية فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النفسية لدى الذكور، ولم يكن الأمر كذلك بالنسبة للإناث حيث كان أهم عامل لديهن الدفاع عن حقوقهن الخاصة أولا. وتبين أيضا أن عامل التعبير عن المشاعر الإيجابية أقل بروزا بشكل عام لدى كل العينات، وهو ما يشير إلى الأهمية المنخفضة نسبيا لهذا الجانب فى كل قطاعات الثقافة بوصفه ملمحا ثقافيا. وفيما يتصل بالوزن النسبى لتشبعات المتغيرات على العوامل فقد كشفت أيضا فروقا بين الذكور والإناث ملحوظة فى الثقافة، حيث كان متغير إظهار الغضب أكثر المتغيرات تشبعاً على عامل الدفاع عن الحقوق الخاصة لدى الذكور (الموظفون) فى حين كان متغير توجيه العتاب أكثرها تشبعاً على نفس العامل لدى الإناث (الموظفات).

وحرى بالذكر أن هناك **مؤشرات** أخرى عديدة للصدق العاملى يمكن أن نستمدها من نتائج هذا التحليل لا يتسع المقام لذكرها حصرا. ولا يبقى بعد ذلك إلا الإشارة إلى أنه على الرغم من اعتمادنا بصورة أساسية على الصدق التكوينى للتيقن من صدق المقياس، إلا أن هذا لم يحل دون الاعتماد على أساليب أخرى، وخاصة صدق المحتوى، والذى يشير بصورة عامة إلى أن محتوى المقياس يعكس المحتوى الفعلى للظاهرة المقيسة، ومن هذا المنطلق فقد لجأ المؤلف إلى عدد من الخطوات، والإجراءات التى أظهرت تمتع المقياس بهذا

النوع من الصدق، وأنه يكشف عن محتوى التوكيد بالفعل، قوامها أنه تم الحصول على البنود من خلال الاسترشاد بالتعريف الإجرائى، فضلا عن الاطلاع على بعض المقاييس السابقة للوقوف على حدود الظاهرة التوكيدية، وكذلك تحليل سير بعض القادة المؤكدين، والالتقاء بأعداد كبيرة من المواطنين المصريين، والتعرف منهم، بعد تبصيرهم بمفهوم التوكيد، على مواقف توكيدية - كل ذلك تم تضمينه فى بنود المقياس، ومن ثم أصبحت أكثر تعبيراً عن أبعاد السلوك التوكيدى، وبالإضافة إلى ذلك تم **التأكد** من تجانس هذه البنود فيما بينها، وأنها تنتظم فى فئات فرعية تعكس المهارات النوعية للتوكيد، والتى ترتبط بدورها بالتوكيد العام.

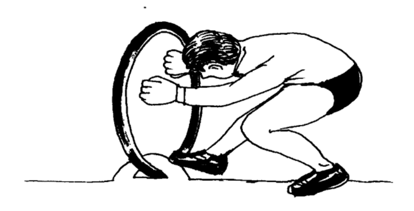
فى أعقاب عرض نموذج **لمقياس مصرى** لأبعاد السلوك التوكيدى * ، وبيان خطوات تصميمه، والتثبت من مطابقته للمواصفات التى يجب توافرها فى المقاييس النفسية، وبعد أن قدمنا قائمة وصفية لأبرز المقاييس الشائعة للتوكيد، وأوضحنا طرق قياسه، نخطو خطوة أخرى للأمام على درب تفسير ما حاولنا وصفه لنقف على العوامل والمتغيرات التى تشكل السلوك التوكيدى حتى نفهم أسباب انخفاضه، أو ارتفاعه أيضا، لأن هذا الفهم سيساعدنا على تنميته فى الحالة الأولى، حين نتلافاها، وفى المقابل سيمكننا من الحفاظ على وضعه الحالى، كما فى الحالة الثانية، حين نعمل على توفير المناخ المناسب لبقائها.

(*) يوجد فى ملاحق الكتاب صورة للمقياس بعد استيفائه الشروط السيكومترية.

«ليس بمقدور أحد أن يُشعِرك بالنقص

بدون موافقة ضمنية منك»

«إليانور روزفلت»



الفصل الرابع

كيف يتشكل السلوك التوكيدى

المحتويات

- خصال الفرد كمحدد لسلوكه التوكيدى:

الديموجرافية، والمزاجية ، والمعرفية.

- متغيرات متصلة بالطرف الآخر:

نوعه، والألفة به، وسلطته.

- خصائص موقف التفاعل.

- خصائص السياق الثقافى للتفاعل.

- محددات السلوك التوكيدى:

نظرة عامة



تمتلئ الحياة من حولنا بأفراد يتسمون بقدر منخفض من التوكيد، وآخرين بقدر مرتفع منه، وفئة ثالثة بين هؤلاء وأولئك. ولا يقتصر هذا التنوع التوكيدى على الأفراد فقط، بل إن الفرد الواحد قد يسلك تارة بطريقة مؤكدة وتارة أخرى بصورة أقل توكيدا.

لقد دفعت تلك المشاهدات الباحثين لطرح العديد من التفسيرات لفهم هذا الواقع المتغير، والوقوف على طبيعة المتغيرات المسئولة عن تحديد مستوى التوكيد العام لدى الفرد فضلا عن مستوى التوكيد فى المواقف المختلفة.

وقد تأثرت الخريطة البحثية للتوكيد بهذا الوضع بصورة ملحوظة، فبعد أن كان الاهتمام منصبا على الكشف عن أبعاد السلوك التوكيدى أصبحت دراسة المتغيرات التى تؤثر فى هذا السلوك سواء على مستوى الفرد، أو الجماعة، أو الثقافة الفرعية تشكل جهدا بحثيا رئيسيا (١٣٩)، وتعتبر دراسة «إيسلار وآخرون» Eisler etal من أولى الدراسات التى عنيت بدراسة المحددات الموقفية للسلوك التوكيدى، وقد أجريت عام ألف وتسعمائة وثلاثة وسبعين (١٩٧٣) والتى أشارت – بدورها – إلى أن السلوك التوكيدى يرتبط وظيفيا بالسياق الاجتماعى للتفاعل، وأن الفرد قد يكون مؤكدا فى سياق معين، ولا يكون كذلك فى سياق آخر (٨٢)، أى أن الدرجة التى يسلك بها الفرد على نحو مؤكد يفترض أنها تتأثر بخصائص موقف التفاعل.

فى ضوء هذا التصور فنحن فى حاجة إلى دراسة المتغيرات المتعددة التى تسبق، وتصاحب، وتتلو السلوك التوكيدى، والتى تسهم فى تشكيله، وتحديد مستواه فى لحظة معينة، والتى نطلق عليها محددات السلوك التوكيدى. وحين نتقدم خطوة للأمام لاستعراض، ومناقشة دور تلك المتغيرات، كما أوضحتها النظريات والنماذج الأساسية التى استعانت بها فى تفسير السلوك التوكيدى، سيكون أمامنا سبيلان لذلك قوامهما.

- **العرض التوثيقى:** حيث نقدم، بصورة مفصلة، النماذج المتعددة، والتى نظر كل منها للتوكيد نظرة تتسم بالجزئية، وبذا نكون قد أدينا مهمة عرض ما هو موجود فى التراث العلمى حول التوكيد، ولكن على نحو نمطى غايته حشد المعلومات، وتوثيقها.

- **العرض الوظيفى**: من المفترض أن المتغيرات المفسِّرة للتوكيد تنتظم فى عدة فئات، يتصل بعضها بخصال الفرد، وخصال الطرف الآخر، ويتعلق بعضها الآخر بخصائص موقف التفاعل، وخصائص السياق الثقافى العام، ومن المتوقع أنه من دواعى تعميق الفهم المتكامل لهذا السلوك أن نعرض كل نموذج، أو بعض عناصره، فى سياق الحديث عن الفئة من المتغيرات التى يرتكن إليها، ويضعها فى مكانة مركزية لفهم هذا السلوك، ومن المتوقع أن يكشف هذا التناول عن العلاقات الوظيفية التى قد تنطوى عليها تلك المتغيرات الجزئية، وأن يحدد موقعها على الخريطة المقترحة للتعامل مع السلوك التوكيدى بطريقة متكاملة وصفا، وتفسيرا، وتعديلا.

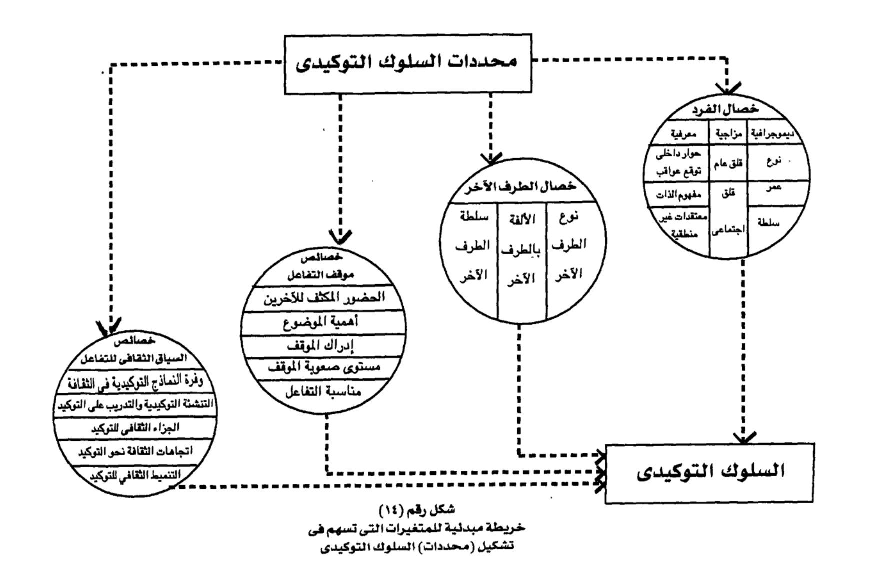
لهذه الأسباب، مجتمعة، فقد وقع الاختيار على الأسلوب الثانى لعرض المتغيرات المفسرة للسلوك التوكيدى، أو محدداته، وهى التسمية التى يفضل استخدامها عبر هذا الفصل.

محددات (*) السلوك التوكيدى:

إن المتغيرات التى تمارس تأثيرا فى السلوك التوكيدى متعددة، وتتباين من حيث حجم هذا التأثير ووجهته، وحتى يسهل علينا التعامل معها على نحو أكثر وضوحا، سنصنفها إلى عدة فئات تحوى كل منها مجموعة من المتغيرات التى يجمعها عنصر معين، على أنه يجب الإشارة إلى أن هذا التصنيف تشريحى - وليس وظيفيا - يهدف إلى تقديم بيان تمثيلى حول طبيعتها ودورها، ولكنه لا يفصح عن تلك العمليات الدينامية المتفاعلة، والتى من خلالها تؤثر، بالاشتراك مع متغيرات أخرى، فى السلوك التوكيدى وتتأثر به فى نفس الوقت.

وتنتظم محددات السلوك التوكيدى فى فئات أربع يحويها الشكل الثانى رقم(١٤).

(*) determinants



شكل رقم (١٤)
خريطة مبدئية للمتغيرات التى تسهم فى تشكيل (محددات) السلوك التوكيدى

كما يتضح من الشكل السابق فإن محددات السلوك التوكيدى يمكن تصنيفها فى الفئات الأربع التالية:

أولاً: متغيرات تتصل بخصال الفرد: وتنقسم بدورها إلى متغيرات ديموجرافية، ومزاجية،ومعرفية.

ثانياً: متغيرات تتصل بالطرف الآخر فى العلاقة: وتتضمن نوعه، وطبيعة علاقته بالفرد، وسلطته، وعمره.

ثالثا: متغيرات تتعلق بخصائص سياق موقف التفاعل: وتشمل مناسبة التفاعل، وإدراك الموقف، وصعوبة الموقف، وأهمية موضوع التفاعل.

رابعاً: متغيرات خاصة بخصائص السياق الثقافى الاجتماعى الذى يجرى فيه التفاعل.

ونعرض فيما يلى لكل فئة من المتغيرات السابقة موضحين طبيعة الدور الذى تمارسه فى تشكيل مستوى التوكيد.

أولاً - خصال الفرد:

تحتوى خصال الفرد باعتبارها أحد مكونات السياق التفاعلى الذى يحدث من خلاله السلوك المؤكد على عدد من المتغيرات التى تنتظم، بدورها، فى ثلاث فئات هى:

(أ) متغيرات ديموجرافية: النوع، والعمر، والسلطة.

(ب) متغيرات مزاجية: القلق العام، والاجتماعى.

(جـ) متغيرات معرفية: الحوار الداخلى، وتوقع العواقب، ومفهوم الذات، والمعتقدات غير المنطقية.

وفى الصفحات التالية سنفصل القول فى كل منها على النحو التالى:

(أ) متغيرات ديموجرافية:

إن الخصال العامة للفرد كنوعه، وعمره، وسلطته، ومستوى تعليمه، وحالته الاجتماعية والاقتصادية تسهم إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فى تحديد درجة توكيده، وسننتخب أكثر تلك المتغيرات أهمية فى هذا السياق، والتى يتوافر حولها بيانات بحثية، لتناولها بقدر من التوسع والتى تتمثل فى:

١ - النوع (*) :

من المتوقع أن يمارس النوع فى ثقافتنا المصرية والعربية دوراً هاماً فى تشكيل طبيعة السلوك التوكيدى للفرد من زوايا متعددة قوامها أنه:

- **يسهم** فى تحديد توقعات المجتمع، ومعاييره، لما هو مؤكد لدى كل من الذكور والإناث، والتى تؤثر، بدورها، فى إدراك الأفراد لسلوك كل نوع، وتقويمهم لهذا السلوك، ومما يُدلِّل على ذلك أن المبحوثين وصفوا، فى دراسة أجراها «روز وتريون Rose & tryon»، بعض السلوكيات (من قبيل نقد المرأة لزوجها أمام الآخرين) على أنها عدوانية حين صدرت عن إناث، أما حين قام ذكور بأدائها فقد رأوا أنها تعبر عن سلوك مؤكد للذات (١١٤ : ٢٣٨)، ومما يجدر ذكره فى هذا المقام أيضا أن إحدى المبحوثات (فتاة جامعية) ذكرت فى دراسة للمؤلف حول محددات السلوك التوكيدى **«أنها كانت تخشى أثناء المرحلة الإعدادية والثانوية من مناقشة مدرس فى مسألة عملية بسبب النظرة الخاطئة التى ينظر بها المجتمع للفتاة إن حاولت التعبير عن رأيها»**.

ولا يقتصر الأمر على إدراك الطرف الآخر لسلوك الفرد، سواء كان ذكراً أم أنثى، وبوره فى تقييم هذا السلوك، بل إن إدراكه هو نفسه لسلوكه يتأثر بنوعه، ففى دراسة أجراها «هيس» Hess أدرك النساء أن التعبير عن المشاعر السلبية هو استجابة منخفضة التوكيد(١٢٢).

وتكمن أهمية هذا الإدراك التقويمى، فى أنه يجعل الفرد يتجنب، أو يمارس هذا الجانب من السلوك، أو ذاك، فالنساء اللاتى يدركن الاستجابة المؤكدة (التعبير عن المشاعر السلبية) على أنها عدوانية سيكون لديهن ميل متزايد لكف هذه الاستجابة حين تكون مطلوبة، أو مناسبة، وقد ينتج عن هذا مقاومتهن لمحاولات تدريبهن على هذا النمط من التعبير مع الرجال(١١٩).

- **يحدد** طبيعة الجزاء (المكافأة والعقاب) الذى يواجه به المجتمع الممارسات التوكيدية، فمن المشاهد أن بعض السلوكيات التى تتسم بانخفاض التوكيد تدعم حين تصدر عن المرأة، فى حين تعتبر مشكلة حين يؤديها رجال (١٢١)، وفى المقابل فإن السلوك مرتفع التوكيد قد لا يكافأ حين يصدر عن المرأة، بل قد يقاومه المجتمع (٦٩)، فعلى سبيل

(*) gender

المثال إذا بكت المرأة الموظفة حين يرفع رئيسها صوته عليها فإنه قد يلبى لها مطالبها بعد انقضاء الموقف، ويسعى لاسترضائها، أما إن واجهته وعبرت عن استيائها من تصرفه بطريقة توكيدية فقد يتخذ إجراءات أشد حيالها.

– **يُشكِّل** طبيعة الفروق التوكيدية بين الذكور والإناث: هل الذكور أكثر توكيدا أم الإناث؟ هذا السؤال تصعب الإجابة عنه، وتنبع هذه الصعوبة من ضرورة تحديد الجانب السلوكى للتوكيد المراد المقارنة بينهما فى ضوئه. حيث إن الدراسات التى حاولت البحث عن دلالة الفروق بين الذكور والإناث على الدرجة الكلية للتوكيد توصلت إلى نتائج مختلطة، وغير حاسمة، ذلك أن التعامل مع الدرجة الكلية من شأنه، فى بعض الحالات، طمس الفروق الموجودة داخل الفئات النوعية للتوكيد (١٨٦). ومن النتائج الواقعية التى تدعم ذلك التصور أن «هولاندرزوورث» Hollandsworth وجد فى دراسة أجراها على أشخاص من الجنسين أن الذكور كانوا أكثر توكيدا مع الرؤساء، وحين يتفاعلون مع أفراد من الجنس الآخر، أما الإناث فقد كن أكثر توكيدا فى مواقف التعبير عن المشاعر العاطفية، ومواقف التعبير عن الشكوى (١٢٠)، وأشارت دراسات أخرى إلى أن الإناث كن أقل من الذكور فى كل من: مواجهة الآخرين، وإعطاء عائد سلبى، ومقاومة الضغوط لتغيير وجهات نظرهن، وأعلى منهم فى: القدرة على تقديم اعتذار، والتعبير عن المشاعر الإيجابية (٨٨)، وقد أشارت نتائج دراسة أجراها المؤلف إلى أن الذكور (ن = ٤٠٠)، كانوا أكثر ارتفاعا من الإناث (ن = ٤٠٠) على كثير من جوانب السلوك التوكيدى، وخاصة التى تعبر عن الإقدام فى التفاعل الاجتماعى، والدفاع عن الحقوق الخاصة، والتعبير عن المشاعر السلبية، ومواجهة المآزق بينما كانت الإناث أكثر ارتفاعا على مهارة فرعية واحدة هى التعبير عن الإعجاب وتقدير الآخرين حين يستدعى الموقف ذلك.

ويوضح الجدول التالى رقم (١٥) نتائج تلك المقارنة بصورة مفصلة.

جدول رقم (١٥)
دلالة الفرق بين متوسطى مجموعتى الذكور والإناث
على المهارات النوعية للتوكيد

م	العينة / المتغير	ذكور		إناث		قيمة	مستوى
		م	ع	م	ع	ت	الدلالة
١	مواجهة الآخرين	١٩,٥	٤,٤	١٧,٣	٤,٣	٧,١	,٠٠١
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	١٧,٧	٣,٤	١٧	٣,٦	٢,٩	,٠٠١
٣	الإقدام الاجتماعى	١٤	٣,١	١٢,٩	٣,٣	٤,٨	,٠٠١
٤	توجيه النقد	١٣,٩	٢,٩	١٣,٤	٣,٧	٢,١	,٠٥
٥	المساومة	١٢	٣	١٠,٨	٢,٨	٥,٧	,٠٠١
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	١٤,٨	٣,٦	١٢,٥	٣,٧	٨,٥	,٠٠١
٧	أبداء الإعجاب	١٨,٣	٣,٥	١٩,٩	٣,٣	-٧,٦	,٠٠١
٨	عدم التورط	١٤,١	٢,٩	١٢,٩	٣,٢	٥,٥	,٠٠١
٩	القدرة على الإختلاف	١٤,٥	٢,٩	١٤,١	٢,٩	١,٨	غير دالة
١٠	التعبير عن الاحتجاج	١٥,٤	٢,٩	١٤,٩	٢,٨	٢,٥	,٠٢
١١	العتاب	١٥,٤	٣,٢	١٥	٣,١	١,٨	غير دالة
١٢	إظهار الغضب	١٤,٣	٣	١٣,٨	٣	٢,٣	,٠٥
١٣	الاعتذار العلني	١٤,٧	٣,٢	١٤,٣	٢,٩	١,٨	غير دالة
١٤	الاعتراف بحدود الذات	١٥,٢	٣,٤	١٥,٤	٣,٤	٠,٨	غير دالة
١٥	الاستقلال بالرأى	١٥,١	٢,٦	١٤,٧	٢,٩	٢,١	,٠٥
١٦	ضبط الذات	١٣,٩	٣	١٣	٣	٤,٣	,٠٠١
١٧	مواجهة السخافات	١٣,٩	٣	١٢,٥	٣,٢	٦,٧	,٠٠١
١٨	طلب تفسيرات	١٤,٥	٢,٨	١٤,٥	٢,٦	صفر	غير دالة
١٩	المصارحة	١٤,٣	٢,٦	١٤	٢,٧	١,٧	غير دالة
٢٠	المدح	١٥,٩	٢,٦	١٦,٢	٢,٥	١,٧	غير دالة

وجدير بالذكر أن الموقف لم يختلف تقريبا حين قارنا بين طلاب مقابل طالبات، وموظفين مقابل موظفات. ويمكن فهم هذه النتائج فى ظل أساليب التنشئة الاجتماعية السائدة، والتى تعطى فرصة أكبر للرجال فى ممارسة وتنمية تلك الجوانب، فضلا عن أن المرأة كما تشير «ماكليلاند» Mcclelland قد تضطر إلى كف ميلها لأن تسلك على نحو مؤكد بسبب التوقعات المناطة بدورها كامرأة (١٢٣ : ٦٧٤) فضلا عن اعتقادها بأن المجتمع ينظر لسلوكها التوكيدى المرتفع على أنه غير محبذ، وتوقعاتها لعواقب سلبية قد تترتب على ممارستها للسلوك المؤكد مما يحدو بها لتجنب ممارسة تلك السلوكيات.

وعلى الرغم من تلك الفروق الدالة إحصائيا بين الذكور والإناث على المهارات النوعية للتوكيد، يبقى تعليق أساسى لابد من التقدم به، ألا وهو أن المقارنة بين الإناث والذكور فى التوكيد يجب أن تكون أعمق من مجرد أن نكتشف، أو نقول بوجود فروق دالة بينها، لأن هناك تساؤلا جوهريا يطرح نفسه علينا فى هذا السياق، وهو أن خصال السلوك المؤكد قد تكون متباينة أساسا بين المجموعتين؟ فالنساء المؤكدات يصدرن سلوكا مختلفا عن سلوك الرجال المؤكدين، وأن معايير تحديد ما هو مؤكد مختلفة، حيث إن مظاهر السلوك تأخذ معنى مغايرا فى إطار التوقعات المعيارية؟

ففى ثقافتنا، على سبيل المثال، فإن المرأة التى ترفض بدء حديث مع غريب – فى بعض القطاعات – تعد مرتفعة التوكيد من وجهة نظر اجتماعية، فى حين أن الرجل الذى يفعل ذلك قد ينظر إليه على أنه منخفض التوكيد.

وهو ما يتطلب أن نعقد مقارنات، فى بحوث لاحقة، داخل جماعات من النوع الواحد، لأن المقارنة لا تأخذ معناها إلا فى ظل معيار مرتبط بالجماعة التى ينتمى إليها الأفراد موضع المقارنة. ذلك أن نقطة البداية بين الأفراد المختلفين فى النوع قد تكون غير موحدة، وبالتالى فإن نقطة النهاية لا تعكس مسافات قابلة للمقارنة بينهما.

٢ – العمر والتوكيد:

يعتبر العمر وعاء للخبرات التى يكتسبها الفرد عبر المراحل الارتقائية المتتابعة فضلا عن أنه يشكل الإطار الزمنى الذى يمارس فيه، ويتدرب على، المهارات التوكيدية، فى حالة وعيه بأثرها على تقدمه الشخصى، وفعاليته الاجتماعية، بالإضافة إلى أن العمر يضع الفرد فى فئة نمطية تحدد أسلوب الآخرين فى التعامل معه وتقييم سلوكياته مما يشجعه أو يكفه

عن التصرف بطريقة مؤكدة. مثلما هو الحال بالنسبة للمراهقين الذين لا يتسامح معهم المجتمع، بالقدر المطلوب، حين يتصرفون بطريقة توكيدية ومستقلة، فى حين أن انضواء الفرد فى فئة الشيوخ يجعل المجتمع أكثر تسامحا معه، حين يصدر ذات السلوكيات، بل قد يطالبه بها، كذلك فإنه يفترض فى حالات عديدة أن المهارات التوكيدية ترتقى عبر الفئات العمرية المتعاقبة.

وعلى الرغم من أهمية متغير العمر كمحدد للسلوك التوكيدى فإنها قليلة هى الدراسات التى عنيت بفحص دوره، وهو ما دفع بالمؤلف إلى التفكير فى تقييم هذا الدور حيث قام بدراسة مجموعات متفاوتة العمر من الذكور والإناث، كل على حدة، وقارن بينها على المهارات النوعية للتوكيد. وسنعرض فيما يلى لنتائج المقارنات بين الذكور يليها الإناث.

العمر والتوكيد لدى الذكور:

أجريت مقارنة بين مجموعتين من الذكور الأولى من الطلاب (ن = ٢٠٠)، بلغ متوسط عمر أفرادها ١٩,٣ ± ٤ عاما، والثانية من الموظفين (ن = ٢٠٠) ومتوسط عمر أفرادها كان ٣٤,٧ ± ١٠,٢ عاما.

ويبين الجدول التالى رقم (١٦) نتائج تلك المقارنات.

جدول رقم (١٦)

يوضح دلالة الفرق بين متوسط الطلاب الأصغر عمرا والموظفين الأكبر عمرا على الجوانب النوعية للسلوك التوكيدى

م	العينة / المتغير	طلاب			موظفين			قيمة ت	مستوى الدلالة
		م	ع	خ م	م	ع	خ م		
١	مواجهة الآخرين	١٧,٧	٣,٨	,٢٦	٢١,٤	٤,١	,٢٩	٩,٤-	,٠٠٠١
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	١٧,٤	٣,٤	,٢٤	١٨	٣,٣	,٢٤	١,٧-	٠,٨ ×
٣	الإقدام الاجتماعى	١٤,٢	٣,٤	,٢٤	١٣,٩	٢,٩	,٢١	,٩٢	,٣٥ ×
٤	توجيه النقد	١٣,٤	٣,١	,٢١	١٤,٤	٢,٦	,١٨	٣,٤-	,٠٠٠١
٥	المساومة	١٢	٣,٢	,٢٢	١٢	٢,٦	,٢٠	,١	,٩٢ ×
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	١٤,٦	٣,٥	,٢٥	١٥	٣,٧	,٢٦	١-	,٣٠ ×
٧	إبداء الإعجاب	١٨	٣,٦	,٢٥	١٨,٦	٣,٥	,٢٥	١,٩٥-	,٠٥
٨	عدم التورط	١٣,٥	٢,٩	,٢٠	١٤,٧	٢,٨	,٢٠	٤,٣-	,٠٠٠١
٩	القدرة على الاختلاف	١٣,٧	٣	,٢١	١٥,٢	٢,٧	,١٩	٥,١-	,٠٠٠١
١٠	التعبير عن الاحتجاج	١٤,٨	٣	,٢١	١٦	٢,٦	,١٨	٤,٢-	,٠٠٠١
١١	العتاب	١٥,٢	٣,٢	,٢٢	١٥,٦	٣,٢	,٢٢	١,٤-	,١٧ ×
١٢	إظهار الغضب	١٣,٦	٣	,٢١	١٥	٢,٩	,٢١	٤,٧-	,٠٠٠١
١٣	الاعتذار العلني	١٤	٣	,٢١	١٥,٦	٣,٢	,٢٢	٥,٩-	,٠٠٠١
١٤	الاعتراف بحدود الذات	١٤,٣	٣,٥	,٢٤	١٦,٢	٣,١	,٢٢	٥,٥-	,٠٠٠١
١٥	الاستقلال بالرأى	١٤,٦	٢,٦	,١٨	١٥,٥	٢,٥	,١٨	٣,٦-	,٠٠٠١
١٦	ضبط الذات	١٣,٥	٣,١	,٢٢	١٤,٣	٣	,٢١	٢,٧-	,٠٠٧
١٧	مواجهة السخافات	١٣,٥	٣,٢	,٢٢	١٤,٢	٢,٩	,٢٠	٢,٥-	,٠٠١
١٨	طلب تفسيرات	١٣,٩	٢,٨	,٢٠	١٥	٢,٦	,١٨	٤,١-	,٠٠٠١
١٩	المصارحة	١٤	٢,٧	,١٩	١٤,٧	٢,٥	,١٨	٢,٨-	,٠٠٥
٢٠	المدح	١٥,٣	٢,٧	,١٩	١٦,٤	٢,٦	,١٦	٤,٦-	,٠٠١

(×) غير دال.

- تشير نتائج المقارنات إلى أن الذكور الأكبر عمرا (الموظفين) حصلوا على درجات أعلى على نحو دال من الذكور الأصغر عمرا (الطلاب) على معظم جوانب السلوك التوكيدى (خمسة عشر جانبا من عشرين).

وهو ما يكشف بصورة مجملة عن حدوث بعض العمليات الارتقائية لعدد من المهارات التوكيدية عبر الزمن، وسنناقش تلك المسألة بصورة موسعة فى الفصل السادس من هذا الكتاب.

- فيما يتصل بجوانب السلوك التوكيدى التى تشابه فيها المجموعتان فثمة ملاحظات يجدر تسجيلها تتمثل فى:

* كانت درجات كل منهما مرتفعة على متغير الدفاع عن الحقوق الخاصة.

* اتسمت درجاتهما على كل من متغير المساومة، وتوجيه العتاب، والدفاع عن الحقوق العامة بالانخفاض، فعلى سبيل المثال: لم يتجاوز متوسط أى من المجموعتين على متغير الإقدام الاجتماعى أربع عشرة درجة فى حين أن النهاية العظمى للدرجة على ذلك المتغير خمس وعشرون درجة.

- العمر والتوكيد لدى الإناث:

قمنا بعقد مقارنات بين مجموعتين إحداهما من الطالبات، وقد بلغ متوسط أعمارهن ١٨,٣ ± ٢,٦ عاما، مقابل مجموعة من الموظفات اللائى بلغ متوسط أعمارهن ٢٨,٣ ± ٥,٧ عاما، وذلك فى ضوء مالديهن من مهارات توكيديه نوعية، ويوضح الجدول التالى رقم (١٧) نتائج تلك المقارنة.

جدول رقم (١٧)

يوضح دلالة الفرق بين متوسط الطالبات والموظفات

على الجوانب النوعية للسلوك التوكيدى

م	العينة / المتغير	طالبات			موظفات			قيمة	مستوى
		م	ع	خ م	م	ع	خ م	ت	الدلالة
١	مواجهة الآخرين	١٦,٤	٤,١	,٢٩	١٨,٢	٤,٣	,٣٠	-٤,٢	,٠٠٠١
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	١٦,٦	٣,٥	,٢٤	١٧,٤	٣,٧	,٢٦	-٢,٢	,٠٣
٣	الإقدام الاجتماعى	١٢,٨	٣,٣	,٢٣	١٣	٣,٤	,٢٤	-,٨	غير دال
٤	توجيه النقد	١٣,٤	٢,٨	,٢٠	١٣,٥	٢,٦	,١٩	-,٤	غير دال
٥	المساومة	١٠,٦	٢,٩	,٢١	١١,١	٢,٧	,١٩	-١,٩	غير دال
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	١٢,٨	٣,٥	,٢٥	١٢,٣	٣,٩	,٢٨	-١,٥	غير دال
٧	إبداء الإعجاب	١٩,١	٣,٥	,٢٥	٢٠,٦	٣	,٢١	٤,٤٠	,٠٠٠١
٨	عدم التورط	١٢,٦	٣	,٢١	١٣,٣	٣,٣	,٢٣	-٢,٣	,٠٢
٩	القدرة على الاختلاف	١٤	٣	,٢١	١٤,١	٢,٨	,٢٠	-,٠٢	غير دال
١٠	التعبير عن الاحتجاج	١٤,٨	٢,٩	,٢٠	١٥,١	٢,٧	,١٩	-١,٢	غير دال
١١	العتاب	١٥,٣	٣	,٢١	١٤,٧	٣,٢	,٢٣	-١,٧	غير دال
١٢	إظهار الغضب	١٣,٣	٣	,٢١	١٤,٤	٢,٩	,٢١	-٣,٨	,٠٠٠١
١٣	الاعتذار العلني	١٣,٩	٢,٩	,٢٠	١٤,٨	٢,٩	,٢٠	-٣,٤	,٠٠١
١٤	الاعتراف بحدود الذات	١٥,٣	٣,٤	,٢٤	١٥,٤	٣,٤	,٢٤	-,٣	غير دال
١٥	الاستقلال بالرأى	١٤,٤	٢,٩	,٢٠	١٥	٢,٨	,٢٠	-٢,٤	,٠٢
١٦	ضبط الذات	١٣	٣,٢	,٢٢	١٣	٢,٧	,١٩	,٢٠	غير دال
١٧	مواجهة السخافات	١٢,٧	٣,١	,٢٢	١١,٤	٣,٢	,٢٣	,٨	غير دال
١٨	طلب تفسيرات	١٤,٣	٢,٧	,١٩	١٤,٧	٢,٦	,١٨	-١,٧	غير دال
١٩	المصارحة	١٤	٢,٩	,٢٠	١٤	٢,٦	,١٩	,١	غير دال
٢٠	المدح	١٥,٨	٢,٥	,١٨	١٦,٦	٢,٤	,١٧	-٣,٢	,٠٠٢

تشير النتائج المتصلة بالإناث إلى عدم وجود فروق دالة عبر العمر على معظم جوانب التوكيد (اثنا عشر جانبا من عشرين)، حيث لم توجد فروق بين الإناث الأكبر عمرا (الموظفات) فى مقابل الأصغر عمرا (الطالبات) على كل من: الإقدام الاجتماعى، وتوجيه النقد، والمساومة، والدفاع عن الحقوق العامة، والقدرة على الاختلاف مع الآخر، والاحتجاج، والعتاب، والاعتراف بحدود الذات، وضبط الذات، ومواجهة السخافات، وطلب تفسيرات إضافية من الآخر، والمصارحة. وحين تم فحص اتجاه درجات كل منهما فى تلك الجوانب، لبيان هل هى فى اتجاه ارتفاع كل منهما أم انخفاض كليهما، وذلك فى ضوء اقتراب أو ابتعاد الدرجة عن نقطة الوسط، والتى تشير إلى معدل متوسط من صدور الاستجابة. تبين أن درجات المجموعتين تميل للانخفاض فيما يتعلق بالإقدام، والمساومة والدفاع عن الحقوق العامة، فى حين أنها تميل إلى الارتفاع الملحوظ على كل من: الاحتجاج، والعتاب، والاعتراف بحدود الذات.

أما الجوانب التى تشير النتائج إلى احتمال تفاعلها مع العمر، حيث حصلت الإناث الأكبر عمرا على درجات أعلى عليها، فتتمثل فى: مواجهة الآخرين، والإقدام الاجتماعى، وإبداء الإعجاب، وعدم التورط، وإظهار الغضب، والاعتذار العلنى، والاستقلال بالرأى، ومدح الآخرين.

بالنظر إلى تلك الجوانب نجدها تشير إلى نمو فى مهارات التفاعل الاجتماعى فى مواقف مواجهة الآخرين، والقدرة على التعبير المنفتح الصريح عما يشعر به الفرد حيالهم مع التركيز على عنصر الاستقلال والاعتداد بالذات إبان ذلك.

ولا يغيب عن الأذهان دور كون أنهن عاملات فى نمو تلك الجوانب المهارية لديهن مقارنة بالطالبات، حيث يؤدى عنصر الخبرة والدربة الاجتماعية من خلال مواقف التفاعل المتنوعة اللائى يتعرضن لها إلى نمو هذه المهارات التوكيدية.

٣ - السلطة:

إن مدى قوة الفرد المستمد من سلطاته، وصلاحياته المخولة له بحكم الموقع الذى يشغله ذو تأثير هام فى تشكيل سلوكه التوكيدى فى مواقف التفاعل التى يواجهها سواء فى سياق عمله أو فى السياقات الأخرى، ويتوقع أن تحدد سلطة الفرد طبيعة سلوكه التوكيدى من عدة زوايا منها:

– أنها تشجع الفرد على ممارسة السلوك التوكيدى حين يشغل موقعا رئاسيا فى عمله. وتشير الملاحظات الأولية الواقعية فى البيئة المصرية إلى أن من يشغلون مواقع قيادية يتسم سلوكهم بارتفاع التوكيد عمن لا يشغلون مثل تلك المواقع.

– قد يسلك الفرد على نحو أقل توكيدا حين يشغل موقعا وظيفيا ذا سلطة منخفضة.

– تحدد سلطة الفرد طبيعة مفهومه عن ذاته – جزئيا – مما يؤثر على سلوكه التوكيدى بطريقة غير مباشرة.

وعلى الرغم من أهمية مفهوم سلطة الفرد فى فهم سلوكه التوكيدى فإن البحوث حول هذا الموضوع محدودة مما يتطلب مزيدا من البحث فيه. وبغية الكشف عن دور متغير مستوى سلطة الفرد، كما ينعكس من خلال الدور الرئاسى الذى يقوم بأدائه فى العمل، أجرى المؤلف، فى إحدى دراساته، مقارنة بين مجموعة من شاغلى المناصب القيادية فى شركات القطاع العام من الذكور (ن = ٣٦) مقابل عينة من مرءوسيهم (ن = ٢٤) على أربعة أبعاد للسلوك التوكيدى، ويوضح الجدول التالى رقم (١٨) نتائج تلك المقارنات.

جدول رقم (١٨)

دلالة الفرق بين متوسطات
الرؤساء والمرءوسين على أبعاد السلوك التوكيدى

م	العينة / البعد	المرءوسين			الرؤساء			قيمة ت	مستوى الدلالة
		م	ع	خ م	م	ع	خ م		
١	الجسارة الاجتماعية	٥٥,٣	٧,٧	١,٣	٥٧,٥	٧,٥	١,٢	١,٢ -	× ,٢٣
٢	الدفاع عن الحقوق	٥٧,٣	٦,٩	١,٢	٥٧,٣	٨,٥	١,٤	صفر	× ,٩٣٧
٣	المسئولية الاجتماعية	٤٨,٦	٦,٤	١,٤	٤٦	٩,٧	١,٣	١,٣	× ,٢١
٤	التعبير عن الثناء	٤٨,٥	٨,٤	١,٤	٤٩,٥	٨,٧	,٥ -	١,٥	× ,٦٣

× قيمة ت غير دالة

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة بين الرؤساء والمرءوسين – على عكس ما هو متوقع نظريا – على أبعاد التوكيد الأربعة التى تتضمن مهاراته العشرين، ومع أن

الوضع قد يختلف حين نقارن بينهم على المهارات الفرعية للتوكيد مباشرة إلا أنه يمكن فهم تلك النتيجة فى ضوء التصورات التالية:

- يقلل المناخ الإدارى السائد فى شركات القطاع العام - حيث أجرى البحث - من صلاحيات الرؤساء، ويعزز من ضمانات العاملين، ويسهم فى جعل مستوى توكيد كل منهما ينحدر إلى المتوسط. وبما أن الوضع قد تغير الآن حيث حدث تطوير فى نظم الإدارة، وتوسيع صلاحيات الرؤساء فى ظل سيادة مفهوم الخصخصة مقارنة بالفترة التى أجرى فيها هذا البحث فى نهاية الثمانينيات فإنه يتوقع ظهور نتائج مختلفة.

- قد يكون مستوى توكيد هؤلاء الرؤساء منخفضا عن المستوى المتوقع من شاغلى هذه المناصب رغم ما تتيحه مواقعهم من مناخ ميسر لممارسة وتنمية هذا السلوك، وهو ما قد يشير إلى نوع من الخلل فى أحد الجوانب التالية :

* لا يراعى فى اختيار القادة وتصعيدهم لشغل هذه المناصب ضرورة أن يتوافر لديهم قدر مرتفع من هذه المهارات ابتداءً.

* عدم الوعى بأهمية هذه المهارات، وما لدى القادة منها، وعدم التعرض لبرامج تساعد على تنميتها سواء عقب أو أثناء شغلهم لمواقعهم القيادية.

- روعى فى اختيار عينة المرءوسين أن تقترب أعمارهم من الرؤساء (قدامى العاملين) وذلك لضبط متغير العمر، وقد يؤدى هذا إلى احتمال ارتفاع مستوى توكيدهم نظراً لما يشغلونه من مكانة اجتماعية قد تضعهم فى مصاف الرؤساء، وإن لم يكونوا كذلك بالفعل، وهى نقطة يجب الالتفات إليها فى بحوث لاحقة.

- يمكن فهم هذه النتيجة فى ظل السياق الاجتماعى السائد فى بعض الأوساط الإدارية، والذى يسمح باختيار القادة وفق بعض المحكات غير الموضوعية، ومن ثم فإنه - كقائد - يلجأ إلى السلوك على نحو منخفض التوكيد، لاعتقاده أن هذا الأسلوب يسمح له بالاستمرار فى شغل هذا الموقع، ومن شأن هذا الاعتقاد أن يحجب عنه فرص تنمية سلوكه التوكيدى، والذى يدركه - غالبا - أنه ذو عواقب سلبية.

(ب) المتغيرات المزاجية:

يتمثل أكثر هذه المتغيرات ارتباطا وتأثيرا فى التوكيد فى كل من القلق العام والقلق الاجتماعى، وقد تناولت بحوث عديدة دوريهما، حتى أن منظرى التوكيد ينظرون إلى القلق

بوصفه إحدى الركائز الأساسية لتفسير نشوئه، وفيما يلي ما يتوافر لدينا من معلومات حول طبيعة دوريهما:

١ - القلق العام (*) :

يعرفه «بافل» Pavel بأنه نمط مركب (متعدد الأبعاد) من السلوك يتسم بالشعور الذاتي بالتهيب، والتوتر المصحوب بنشاط فسيولوجي، وأنه يحدث كاستجابة لمنبهات داخلية (معرفية) أوخارجية (بيئية) (٥٤ : ٣٠٨).

ويأخذ الدور الذى يؤديه القلق فى حدوث التوكيد، أهمية تاريخية من خلال أعمال «ولبه» ونموذجه فى الكف التبادلى، الذى يقوم - جزئيا - على جهود «بافلوف» و«سالتر» ويفترض وجود علاقة تبادلية بين القلق، والتوكيد، حيث إن القلق المرتفع يؤدى إلى كف السلوك المؤكد، وبالمثل فإن التوكيد المرتفع يقلل من القلق، ويحدث ذلك من خلال مبدأ الكف التبادلى، والذى يشير إلى أنه إذا أمكن حدوث الاستجابة التى تكف القلق (التوكيد) فى وجود المنبهات التى تستثيره، فإن الرابطة بينهما ستضعف (١٦٤)، وقد استخدمه «ولبه» فى القضاء على القلق الذى يمنع الأفراد من التصرف على نحو مؤكد بأن يشجعهم ويدربهم على أن يتصرفوا فى المواقف الاجتماعية المثيرة للتوتر على نحو مرتفع التوكيد بما من شأنه كف التوتر المصاحب للموقف فيما بعد (١٩٤ : ٢٢ - ٢٩).

وتقدم دراسات متعددة دعما واقعيا، للدور الذى يفترضه «ولبه» للقلق فى تحديد مستوى السلوك المؤكد، حيث تشير نتائج «بنتز» Pentz إلى أن منخفضى القلق أكثر توكيدا، وأن الفروق الفردية فى القلق من أكثر المتغيرات إسهاما فى التباين على المقاييس السلوكية للتوكيد (١٦٨)، وأن التوكيد يرتبط سلبيا بالعصابية مثلما هو متنبأ به سلفا، ومن المعروف أن القلق أحد المكونات الرئيسية للعصابية، وقد قرر الطلاب مرتفعو التوكيد فى دراسة «لشيل، وتوفيس، ورامانايه، Schill, Toves & Ramanaih» قدرا أقل من التوتر الفسيولوجى والبدنى على قائمة كورنيل الطبية مقارنة بمنخفضى التوكيد (٢٠١).

ويوجد دليل غير مباشر يدعم تصور «ولبه» مفاده أنه إذا كان القلق يرتبط بالتوكيد المنخفض، فمن المتوقع فى حالة ارتفاع القدرة التوكيدية للفرد كدالة للتدريب أن ينخفض مستوى القلق، وبالفعل أشارت عدة دراسات إلى هذه النتيجة (١٠٩).

(*) General anxiety

٢ - القلق الاجتماعى (*)

يلاحظ أن «ولبه» يتعامل مع القلق بمفهومه العام، ولكن هناك نوع آخر من القلق المتصل بفئة نوعية من مواقف التفاعل الاجتماعى. وخاصة المواقف التى يكون الفرد فيها عرضة للتقييم من الآخرين، ويعد ذلك النوع من القلق ذا أهمية خاصة فى مجال التوكيد، نظرا لأن التوكيد يحدث، عادة، فى سياق تفاعل اجتماعى.

ويُعرِّف «واطسون وفريند» Watson & Friend القلق الاجتماعى بأنه:

«الشعور بالتوتر والنفور فى المواقف الاجتماعية، والخوف من التقييم السلبى من جانب الآخرين».

أى أنه ينطوى على عنصرين هما:

* القلق أثناء التفاعلات الاجتماعية مع الآخرين.

* التوجس من تقويم الآخرين للفرد، وتوقع أن يكون هذا التقييم سلبيا (١٩٨).

ومن شأن ارتفاع مستوى قلق الفرد على هذين الجانبين أن يجعله يسلك على نحو منخفض التوكيد، وهو ما قد يؤدى فيما بعد، نظرا للتفاعل المتبادل بين التوكيد والقلق، إلى ارتفاع مستوى قلقه (١٨٧).

وقد أجرى المؤلف دراسة استخدم فيها نسخة مختصرة (**) من مقياس «واطسون وفريند» تتكون من اثنى عشر بندا، وهى البنود التى تعبر أكثر من غيرها عن هذا المتغير فى ضوء تعريفهما الإجرائى للقلق الاجتماعى، وتبين من خلال مقارنة منخفضى القلق الاجتماعى مقابل من لديهم قدر مرتفع منه، وذلك فى عينة من الموظفين (ن = ٧٥) وأخرى من الموظفات (ن = ٧٥) أن منخفضى القلق من الذكور أكثر إقداما اجتماعيا، ودفاعا عن حقوقهم الخاصة، أى أكثر توكيدا، وبالنسبة للإناث العاملات فقد كانت منخفضات القلق أكثر ارتفاعا على كل من أبعاد مواجهة الآخرين، والاعتداد بالذات والتعبير عن مشاعر الثناء للآخرين. وهو ما يدعم التصور القائل بأن القلق الاجتماعى من المتغيرات التى تمارس دورا نشطا فى كف التوكيد حين يتوفر قدر كبير منه، أو فى حث الفرد على أن يكون مؤكدا حين ينخفض مقداره (٢٣).

(*) Social anxiety

(**) توجد نسخة منها بملاحق الكتاب.

ولكن على الرغم من أهمية القلق العام، والاجتماعى فى تفسير السلوك التوكيدى، واعترافا بالدعم الذى تقدمه الداسات الواقعية للدور الذى يؤديانه، إلا أن ثمة حدودا لهذا الدور تتمثل فيما يلى:

– يرى «جالازى» أنه من غير المحتمل أن التفسيرات النظرية القائمة على مبدأ الكف يمكن أن تقدم تفسيرا كاملا للتوكيد (٩٥)، ففى بعض المواقف قد تثير الاستجابة المؤكدة، فى ظل توقع عواقب سلبية، قدراً أكبر من القلق عكس ما يفترض «ولبه»، وقد تقلل الاستجابة غير المؤكدة من مستوى القلق وتكون فعالة. ويشير «جامبريل وجاى» إلى وجود فئتين من الأفراد إحداهما مرتفعة القلق والتوكيد معا، فعلى الرغم من قلقهم المرتفع فإنهم يسلكون على نحو مؤكد، والفئة الأخرى منخفضو القلق والتوكيد معا حيث يدركون التوكيد أنه غير مجد (٩٩)، ولا يتسنى تفسير وجود مثل هذه الفئات فى ظل تصورات «ولبه».

– ومن زاوية أخرى، فإنه على الرغم من أن القلق قد يفسر التوكيد، إلا أنه ليس من الضرورى أن يكون عاملاً سائدا فى التنبؤ بالسلوك التوكيدى، فقد يكون وسيلة ناجحة للتنبؤ بالسلوك فى موقف معين، ولكنه منفردا لا ينجح دائما، فما دام السلوك موقفيا، فإنه يتشكل وفق مجموعة من المتغيرات المتفاعلة، ويتوقف الوزن النسبى لكل منها – بما فيها القلق – على شروط وظروف خاصة، ومن ثم فإنه يمكن تفسير هذا السلوك فى عدة مواقف فى ظل مفاهيم أخرى، فعلى سبيل المثال قد يصبح القلق الاجتماعى، منبئا جيدا بالتوكيد حين يكون ذا أهمية كبيرة للموقف، كأن يواجه الفرد أخرين ليتحدث معهم فى مسألة لا يتفقون بشأنها، إلا أنه فى موقف آخر يستدعى دفاع الفرد، عن حق مسلوب له، فقد لا يصبح هذا المتغير منبئا دقيقا لأن الفرد يزن الموقف حينئذ، وقد يخلص إلى أن عواقب فقدان حقه أشد من قلقه من مواجهة الآخرين فيقرر أن يكون مؤكدا رغما عن قلقه.

المتغيرات المعرفية (*)

«إن التحدث بدون تفكير مثل التصويب بدون هدف» مثل قديم (٥٥).

انطلاقا من هذه المقولة التى تشير إلى أن العمليات الفكرية، والمعرفية تؤثر فى السلوك، فقد انتقلت بؤرة الاهتمام لفهم التوكيد من المتغيرات الوجدانية الفسيولوجية، إلى المتغيرات المعرفية، والتى تتوسط ما بين الموقف الذى يستثير الاستجابة المؤكدة وبين

(*) Cognitive Variables

السلوك المؤكد، ولم يبدأ تقويم دور المتغيرات المعرفية على نحو مكثف إلا فى نهاية السبعينيات(١٨٧ : ٢٨٢)،والمسلمة الأساسية لهذا التوجه أن انخفاض التوكيد ينبع من قصور معرفى وليس من العجز عن أداء المهارات المناسبة (١٣٦).

ويشير «بورز» Buars إلى إن إدخال الجوانب المعرفية فى تفسير السلوك الاجتماعى أسهم بدرجة كبيرة فى تطوير علم النفس وجعله أكثر اقترابا من فهم السلوك بصورة واقعية، وقد أصبح منحى **المعرفة الاجتماعية**(*) سائدا الآن فى علم النفس الاجتماعى، حيث يتمحور اهتمامه على حد قول «نسبت وروز» Nisbett & Ross على كيفية توظيف منحى معالجة المعلومات الاجتماعية فى تفسير السلوك، والتعرف على الطريقة التى تتشكل بها المشاعر والانفعالات من خلال المعنى الذى يضفيه الفرد عليها، وكيف أن الأحداث يتم إدراكها وتفسيرها، أيضا، فى ضوء تصورات الفرد ومعارفه الاجتماعية حولها (١٨٨).

وحرى بالذكر أن أبرز المتغيرات المعرفية التى تمت دراسة علاقتها بالسلوك التوكيدى والذى يصعب فهمه، ومعرفة كيفية حدوثه، بمعزل عنها تتمثل فى: الحوار الداخلى، والمعتقدات غير المنطقية، وتوقع عواقب السلوك المؤكد، ومفهوم الفرد عن ذاته (١٩٦) وسنعرض بشىء من التفصيل لدور تلك المتغيرات فى نشوء السلوك التوكيدى على النحو التالى:

١ - الحوار الداخلى (**)

قال أفلاطون قديما: «**اعرف نفسك**» أولا حتى تعرف الآخرين، ونحن نقترح كامتداد منطقى لتلك القاعدة أن نتحاور مع تلك النفس التى سنعرفها أى «**حاور نفسك**»، وتحدث إليها، حتى تروّضها، وتسهم فى توجيهها الوجهة المرغوبة انطلاقا من أن ما يقوله الفرد لنفسه يؤثر فيما يفعله، أو يتجنب فعله. وجدير بالقول أنه يتوافر فى الآونة الحالية المزيد من البيانات الواقعية التى تدعم تلك المقولة.

ابتداء فإن الحوار الداخلى يشير إلى الأفكار التى يحدث بها الفرد نفسه، وينقسم الحديث إلى النفس إلى قسمين:

(*) Social Cognition

(**) Self - Statement

- حوار سلبى: مثل: أعتقد أننى سأتورط إن رفضت مطالب الآخر، أو ليس لدى شىء ذو قيمة لأقوله.

- حوار إيجابى: مثل: لدى الحق فى الرفض، أو يجب أن أقول ما أعتقد أنه حق.

ويدور هذا الحوار فى ذهن الفرد أثناء مواجهته لموقف يتطلب إصدار استجابة مؤكدة، ومن شأنه إن كان ذا طابع سلبى أن يكف الاستجابة المؤكدة، وإن كان ذا طابع إيجابى أن ييسر صدورها.

وفى دراسة رائدة أجراها «شوارتز وجوتمان» «Schwarkz & Gothman» لتقييم دور الحوار الداخلى فى التأثير على التوكيد قاما بتقسيم (٤٧) طالبا، و(٥٤) طالبة إلى ثلاث مجموعات تبعا لإجاباتهم على مقياس «ماكفال للتوكيد»، والذى يقيس القدرة على رفض مطالب غير معقولة، وذلك بغض النظر عن النوع، وطُلب منهم أداء الدور المؤكد على بعض المواقف المصطنعة، ثم الإجابة على مقياس الحوار الداخلى، الذى قاما بتصميمه، وأشارت النتائج إلى أن أكثر المتغيرات ارتباطا بالسلوك غير المؤكد (لدى منخفضى التوكيد) يتمثل فى طبيعة الحوار الداخلى، حيث كانت العبارات السلبية لديهم، أكثر من الإيجابية، ولكن التفاوت بينهما لم يكن كبيرا، مما يشير إلى وجود تصارع فى الحوار الداخلى لديهم، أى أن تنافس العبارات السلبية والإيجابية يعوق صدور الاستجابة المؤكدة. أما مرتفعو التوكيد فقد كانت عباراتهم الإيجابية كثيرة، والسلبية قليلة، والتفاوت بينهما كبير، مما يعنى أن لديهم قليلا من الشك فيما يتصل بما هو السلوك المناسب (١٨٠)، وتتفق هذه النتائج مع ما توصل إليه «ميخنباوم وكوميرون» Meichenbaum & Comeron من أن تفكير منخفضى التوكيد يتسم بغلبة الحوار السلبى غير التكيفى الذى يركز على الخوف من عدم تقبل الآخرين، أما مرتفعو التوكيد فإنهم يصدرون فى مواجهة المواقف التى تتطلب التصرف بصورة مؤكدة عبارات ذاتية تكيفية تزيد من قدرتهم على التوكيد (١٨٠).

تعقيب

- على الرغم مما تشير إليه النتائج من علاقة بين الحوار الداخلى والتوكيد، إلا أن دور الحوار الداخلى قد يكون أكثر تعقيدا مما افترض ابتداء، فعلى سبيل المثال قد يؤدى الخوف من عدم التقبل من الآخرين، وهو أحد عناصر القلق الاجتماعى، إلى زيادة العبارات السلبية، والتى تسهم بدورها فى تشكيل السلوك التوكيدى، أى أن الحوار يؤثر فى التوكيد من خلال وسائط أخرى، وأن تفاعله معها حدد طبيعة هذا التأثير.

– ثمة بعض التساؤلات حول هذه العبارات: فهل تأخذ معنى متشابها لدى الأفراد المختلفين؟ وكذلك مسألة نظام تعاقب هذه العبارات، فقد يكون هناك فروق بين من يتبعون عباراتهم السلبية بأخرى إيجابية تقلل من تأثيرها، وبين الأفراد الذين لا يتبعون السلبية بأخرى مضادة، بل قد يتبعونها بأخرى سلبية؟. وفي هذا الصدد فقد تبين في إحدى دراسات الإبداع باستخدام أسلوب التفكير بصوت مسموع أن الأكثر إبداعا كانوا يتبعون – في الغالب – الحوار الذاتي المثبط بآخر إيجابي، في حين أن الأقل إبداعا، كانوا يتبعون العبارات المثبطة بأخرى مثلها، أو بالصمت (١٢٦).

ونظرا لأهمية هذه العبارات والحوارات التي يجريها الفرد مع نفسه. ودورها البارز في تشكيل السلوك التوكيدي، وبوجه خاص في ثقافتنا العربية الإسلامية، التي نطرحها كوسيلة لتقوية الذات ودعمها قبيل أو إبان أو بعد مواجهة الشدائد، ولا يغيب عن أذهاننا أن الله في قرآنه الكريم يطلب من الفرد قبيل مواجهة أزمة عصيبة أو معركة حامية الوطيس، وليس مجرد عند مواجهة جماعة زملاء أو التحدث في حشد من الناس، ترديد تلك الآية على نفسه «قل لن يصيبنا إلا ماكتب الله لنا» وأن يخاطب نفسه حين تنزل به نكبة أو كارثة قائلا: ﴿إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ﴾ «البقرة: ١٥٦» وهو ما يثبته، ويجعله أكثر قدرة على المواجهة، ومن ثم أكثر توكيدا بالإضافة إلى ما نشهده في واقعنا المعاصر من شيوع للعبارات السلبية التي يحدث بها الناس أنفسهم في مواقف عديدة يواجهونها على نحو يحول دون توكيد ذواتهم فيها مثل من **يحدث** نفسه حين يهينه رئيس، أو يهدده زميل قائلا: «**أنا مش قده**»، أو «**علقة تفوت ولا حد يموت**».

وحيث إن هناك إمكانية لتعديل السلوك التوكيدي إذا ما شجعنا الفرد على استدعاء وتكرار العبارات الإيجابية المنشطة للتوكيد على نفسه، وإذا ما عملنا في المقابل، على تقليص العبارات السلبية المثبطة للتوكيد – لكل ما سبق ذكره من أسباب حاولنا تصميم مقياس للحوار الذاتي في البيئة المصرية للتعرف على طبيعته لدى منخفضي ومرتفعي التوكيد فيها، وفيما يلي نعرض لمراحل إعداد ذلك المقياس.

مراحل تصميم مقياس الحوار الداخلي:

للحصول على بنود المقياس تم **تطبيق** مقياس السلوك التوكيدي – الذي وصفناه آنفا – على مائة فرد يشكلون عينة الدراسة الاستطلاعية، وطلبنا من كل فرد أن يذكر الحوار الذي يدور في ذهنه قبيل قيامه بإصدار السلوك المؤكد الخاص بكل بند من البنود،

وذلك بعد أن قدمنا له تعريفا للحوار الداخلى مفاده: «أنه الحوار الذى يدور فى ذهن الفرد قبيل حدوث السلوك، والذى من شأنه إما كف أو تيسير إصدار هذا السلوك».

وتم تحليل مضمون الإجابات، للتوصل إلى العبارات الأساسية التى ذكرها هؤلاء الأفراد، ونتج عن هذه الخطوة قدر لا بأس به من البنود التى تمت تنقيتها، وحذف المتشابه منها، والمكرر، وغير الشائع. واستخلص المؤلف ثمانى عشرة عبارة (*) شكلت المقياس الأساسى والذى أجريت عليه الدراسات اللاحقة يشير بعضها إلى حوار داخلى إيجابى، والبعض الآخر إلى حوار داخلى سلبى.

نقوم بتقديمها للفرد ونطلب منه أن يحدد معدل تكرار كل منها على ذهنه قبيل مواجهة المواقف التوكيدية، وذلك على متصل من خمس نقاط يبدأ بدائما، وينتهى بنادرا وبينهما ثلاث نقاط هى كثيرا، وأحيانا، وقليلا.

وروْى فى ضوء نتائج التجربة الاستطلاعية أن تصاغ تلك العبارات بالعامية، فالفرد عادة ما يتحدث إلى نفسه بالعامية، وليس بالفصحى التى يقتصر استخدامها على سياقات معينة.

وللتحقق من مدى استيفاء المقياس للشروط المتعارف عليها للأداة النفسية الموثوق بها أجرينا ثلاث عمليات أساسية لبلوغ تلك الغاية تمثلت فى حساب مدى تجانس بنود المقياس، وثباته وصدقه، أما فيما يتصل بالتجانس فإنه نظرا لأن هذا المقياس يتضمن مجموعتين من العبارات إحداهما ذات طابع إيجابى والأخرى ذات طابع سلبى، فقد تم حساب معامل ارتباط العبارات السلبية بالدرجة الكلية للعبارات السلبية، ومعامل ارتباط العبارات الإيجابية بالدرجة الكلية للعبارات الإيجابية، وكذلك ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمقياس ككل، وذلك فى العينة الرئيسية لبحث أجراه المؤلف.

وقد أشارت النتائج(**) إلى أن كل بنود مقياس الحوار الداخلى السلبى ارتبطت على نحو دال بالدرجة الكلية للحوار السلبى، مما يعنى تجانس هذه المجموعة من العبارات، أما فيما يتصل بالارتباط بين بنود الحوار الداخلى الإيجابى فقد ارتبطت جميعها بالدرجة الكلية ارتباطا دالا ما عدا عبارة واحدة. وفيما يتصل بالارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس فإن هذه العبارة بالإضافة إلى عبارة أخرى العبارة (رقم ١ ، ١٨ على التوالى) لم

(*) من بين هذه العبارات: «لا يهمنى أن يتبنى بعض الناس انطباعات سلبية عنى».

(**) من يريد الحصول على البيانات المفصلة الخاصة بتلك الخطوة يمكنه الاتصال بالمؤلف.

ترتبطا بصورة دالة بالدرجة الكلية للمقياس مما يفضل معه استبعادهما. وبهذا أصبح المقياس يتكون فى صورته النهائية من (١٦) عبارة، سبع منها ذات طابع سلبى، والتسع الأخرى إيجابية.

أما فيما يتصل بالثبات فقد تبين من واقع إعادة تطبيق المقياس مرتين على (٦٠) رجلا وامرأة أنه يتسم بقدر مناسب منه.

أما بالنسبة للصدق: فهناك عدد من المؤشرات أمكن الحصول عليها وأكدت صدق المقياس وهى:

– أن هذه العبارات نابعة من المبحوثين أنفسهم حيث قرروا أنها تدور فى أذهانهم وهم بصدد مواجهة مواقف تستثير السلوك التوكيدى، كما أوضحت التجربة الاستطلاعية.

– أشارت نتائج دراسة أجراها المؤلف أن من لديهم حوار إيجابى مرتفع من الموظفين كانوا أكثر توكيدا مقارنة بمن لديهم حوار إيجابى منخفض، بوجه خاص، فيما يتصل ببعد الجسارة الاجتماعية، والمسئولية الاجتماعية، والتعبير عن المشاعر الإيجابية، أما بالنسبة للموظفات فقد كانت نوات الحوار السلبى المرتفع مقارنة بنوات الحوار السلبى المنخفض أقل توكيدا، وخاصة على بعدى مواجهة الآخرين، والاعتداد بالذات، وهو مايشير للدور المثبط للحوار السلبى للتوكيد لديهن، مما يقلل من كفاءتهن فى عملية التفاعل الاجتماعى.

– بما أن النساء أقل توكيدا، بشكل عام، من الرجال، وحيث إن الحوار السلبى يرتفع لدى منخفضى التوكيد، لذا يتوقع أن يكون الحوار السلبى لدى النساء أعلى منه لدى الذكور. وبالفعل تبين عند مقارنة درجات مجموعة من الموظفين (ن = ٧٥) بمجموعة من الموظفات (ن = ٧٥) أن الحوار السلبى أعلى لدى الفئة الثانية بفارق دال عند مستوى (٠٠٠١,) مما يعد مؤشرا إضافيا لصدق كل من مقياس الحوار الداخلى والتوكيد معا.

٢ – توقع العواقب(*)

يشير هذا المتغير إلى «القدرة على الاستبصار بما سيحدث كنتيجة مباشرة لتنفيذ فعل معين» ويفترض «فيدلر وبيتش» Fiedler & Beach أن الفرد يزن العواقب التى يتوقع أن تنتج عن سلوكه، ويختار السلوكيات ذات العواقب الأفضل قبل أن يتصرف إما على نحو

(*) Anticipation of Consequences

أكثر أو أقل توكيدا، وأنه يزن فى الوقت نفسه آثار الأفعال البديلة ويصل إلى حل يحفظ حقوقه وحاجاته (٢٥٨).

ومما يعبر عن عملية الموازنة ما أشارت إليه إحدى الطالبات الجامعيات التى التقى معها المؤلف فى أحد بحوثه الاستكشافية حول عمليات ارتقاء التوكيد من أنها تمارس السلوك التوكيدى «**لإدراكها أن الضرر الناتج عن التعبير عن رأيها سيكون أقل من الضرر الناتج عن كبت مشاعرها وعدم التعبير عنها**».

ولكن هذا لا يمنع كما يقول «هيدن بارجن» Hidden Bargein أن تسفر هذه الموازنة عن تنازل الفرد عن بعض حقوقه توقعا منه أن يفعل الآخر شيئا ما فى المقابل مع أنه لا يخبره صراحة بما يتوقعه منه، كمن يقبل أعمالا إضافية دونما مقابل اعتقادا منه أن رئيسه قد يتجاوز عن تأخيره، أو يرقيه، أو من يتقبل إهانة من صديق مقابل أن يقرضه بعض المال، أو حتى لا يرفض فيما بعد إقراضه إياه (١٣٣).

وفى دراسة أجراها «جوتمان وآخرون» قرر منخفضو التوكيد **توقعهم** لحدوث عواقب سلبية حين يسلكون على نحو مؤكد بدرجة أكبر من مرتفعى التوكيد (٥٨)، وتتمثل بعض هذه العواقب السلبية كما يشير «جامبريل» فى توقع أن يسخر منهم الآخرون أو يؤنوهم (١٠٠).

وقد ذكرت إحدى الحالات فى أحد البحوث التى أجراها المؤلف ما يشير إلى ذلك بقولها: «**ألجأ للسكوت أحيانا حتى لا أجلب المشاكل على نفسى لشعورى بأننى سأضايق الآخرين لو عبرت عن نفسى بحرية**».

وفى المقابل قرر مرتفعو التوكيد فى إحدى دراسات «إيسلار وآخرون» أنهم يتوقعون الاحترام والتفهم من الآخرين كنتيجة لسلوكهم المؤكد (١١٢).

وحتى نفهم الدور الذى يمارسه هذا المتغير يجب أن نوضح أنه يتوقف على عناصر أخرى تسهم – بدورها – فى تحديد طبيعته من بينها ما يلى:

– إدراك الفرد لعائد السلوك المؤكد سواء الذى أصدره هو أو الآخرون، وكما هو معروف فإن الإدراك يختلف عن التوقع فالأول يتلو السلوك، والثانى يسبقه.

فالشخص يدرك العائد الفعلى للسلوك المؤكد بعد صدوره، وبطبيعة الحال فإن هذه العملية تتضمن عنصرا تقييميا، ذاتيا، قد ينطوى على تقدير والإعلاء من شأن التوكيد أو النفور منه وتجنبه، ويتوقف هذا على طبيعة العائد هل هو سلبى أم إيجابى. ومن ثم فإن

طبيعة هذا الإدراك تسهم فى تحديد وجهة توقعاته المستقبلية لأثر توكيده عليه، وعلى البيئة، وهو ما يحثه أو يكفه على التصرف بصورة توكيدية، فإذا أدرك التوكيد على أنه ذو عائد إيجابى فقد يتوقع العديد من المزايا ومن ثم سيسلك بدرجة مرتفعة توكيديا، أما إذا أدركه على أنه ذو عائد سلبى فإنه سيتوقع مزيدا من العواقب السلبية من جراء ممارسته، وبذا لن يقدم على ذلك.

– مستوى القدرات التجريدية والاستدلالية للفرد تسهم فى تحديد مدى كفاءة توقعاته لعواقب السلوك التوكيدى، وقدرته على التقويم الكلى لعناصر الموقف والآثار بعيدة المدى، فقد يتوقع الفرد عواقب سلبية للتوكيد على المدى القريب، ولكنه يستمر فى التصرف بتوكيدية لأنه يتوقع على المدى البعيد عواقب إيجابية، فعلى سبيل المثال قد يؤدى إفصاح الفرد عن مشاعره الحقيقية نحو الآخرين إلى فقدان أصدقائه، بيد أن ذلك قد يفيده على المدى البعيد حيث يدركه الآخرون على أنه شخص صادق (٦٠: ٥٠٠)، وكذلك فقد يُغضِب الفرد رئيسه حين يختلف معه فى بعض أمور العمل التى يكون محقا فيها، ولكنه سيرسخ على المدى البعيد هوية مستقلة لذاته بين زملائه.

٣ – مفهوم الذات

يشير مفهوم الذات إلى مجموعة اتجاهات وتصورات الفرد عن ذاته (١٠٣)، أو على نحو أكثر تحديدا – كما يشير «كنش» Kinch – إنه ذلك التنظيم من الخصال التى يعزوها الفرد لنفسه (١٣)، ويفترض أن تبنى مفهوم إيجابى عن الذات من بين الخصال الأساسية للفرد المؤكد لذاته، وفى المقابل فإن تبنى مفهوم سلبى عن الذات يؤدى إلى سلوك منخفض التوكيد (١٠٢)، فالتوكيد قد يكون محاولة للترجمة الفعلية للتصورات الإيجابية أو السلبية عن الذات، فمن يدرك ذاته على أنه خجول، قد يلجأ إلى أن يسلك على نحو منخفض التوكيد أثناء التفاعل فى مواقف المواجهة.

وفى دراسة على مجموعة من الطلاب للتعرف على الفروق بينهما فى علاقة التوكيد بمفهوم الذات، تبين أن التوكيد يرتبط إيجابيا بتقبل الذات، وتبنى مفهوم مفضل حولها(١٩٣).

وفى دراسة أجراها المؤلف حول الفروق بين مرتفعى ومنخفضى التوكيد من الذكور والإناث حول طبيعة تصوراتهم حول ذاتهم تبين أن من تبنوا اتجاهات أكثر إيجابية حول

ذاتهم كانوا أكثر توكيدا (٢٣)، وتبعا لهذا التصور يمكننا القول بأن تغيير مفهوم الفرد عن ذاته فى الوجهة الإيجابية من شأنه زيادة مستوى توكيده.

ويعبر «باور Bower» عن هذا التوجه بقوله **«حين تتحدث عن نفسك بصورة جيدة يبدأ توكيدك»** (٥٥). وفى لقاءات أجراها المؤلف مع طلاب جامعيين فى السنوات النهائية للتعرف على العوامل التى أدت إلى ارتقاء مستوى توكيدهم الحالى مقارنة بما قبل دخول الجامعة دعمت إجاباتهم دور مفهوم الذات الإيجابى فى تنمية مستوى التوكيد حيث قال أحدهم: **«شعورى بأن الجميع يحترمنى أكثر من الأول بسبب دخولى الجامعة جعلنى أكثر توكيدا»**.

وذكرت أخرى **«مع دخولى الجامعة عرفت قيمة نفسى كإنسانة وقيمة آرائى»**.

وقالت ثالثة **«لقد أصبحت فى مكانة متميزة نوعا ما الآن»**.

مما تجدر الإشارة إليه أن هؤلاء الطلاب كانوا من كلية الآداب محافظة بنى سويف ومعظمهم يقطن فى قرى تلك المحافظة، حيث يحظى الطلاب الجامعيون بمكانة متميزة، نسبيا، نظرا لانخفاض عددهم مقارنة بنظرائهم فى المدن الكبرى، ومن ثم فإن عملية الالتحاق بالتعليم الجامعى تحدث تغيرات إيجابية فى مفهوم الآخرين عنهم، وفى مفهومهم عن أنفسهم أيضا، وهو ما ينعكس إيجابا، كما اتضح سلفا، على مستوى توكيدهم.

٤ - المعتقدات غير المنطقية (*)

أشار «أليس» Ellis إلى مجموعة من المعتقدات غير المنطقية يفترض أنها من أكثر مصادر التوتر الانفعالى، شيوعا، وتشمل المعتقدات الضرورية للحصول على قبول الآخرين، وهى أحد عشر معتقدا، ولكننا سنذكر منها فقط، ما نعتقد أنه أكثر تأثيرا فى انخفاض التوكيد من قبيل:

* **من الضرورى أن أكون محبوبا من كل المحيطين بى.**
* **الأسهل للفرد أن يتجنب المسئوليات ويتحاشى مواجهتها** (٢٠).

وأشار إلى أن كثيرا من مظاهر السلوك غير الملائم تنبع من تلك المعتقدات غير المنطقية، لأن الحياة يصعب أن يتوافر فى كثير من مواقفها ما يتطابق مع تلك المعتقدات. مما يؤدى بالفرد لأن يرى الأحداث مثيرة للقلق، ويستجيب لها تبعا لذلك.

(*) Irrational belifes

وقد أشارت دراسات عديدة مثل دراسة «ويلى ويروتن» إلى أن توكيد الذات ينخفض فى ظل التفكير اللامنطقى (٢٠)، وفى دراسة أجراها ألدين وسافران «Alden & Safran» حول دور تلك المعتقدات فى تحديد مستوى التوكيد وجد أن من لديهم معتقدات غير منطقية كانوا أقل توكيدا فى مواقف الحياة الفعلية، وفى مواقف تمثيل الدور أيضا (١١٥)، أما فيما يتعلق بالدور النوعى لأحد تلك المعتقدات فى التوكيد فإن «لانج Lang» يشير إلى أن معتقدا مثل «يجب أن يقدرنى كل من يتعامل معى»، من المحتمل أن يؤدى إلى استجابة عدوانية، أو منخفضة التوكيد (١٨٧ وفى دراسة أجراها «ألدين وكاب» Alden & Cappe لأحد تلك المعتقدات، وجدا أن الأفراد الذين يتبنون معتقدا مثل: «الاعتقاد فى الكفاءة الكاملة» كانوا أقل توكيدا، وأن مثل هذا المعتقد يؤثر فى عملية التقويم الذاتى، وأن منخفضى التوكيد لديهم معايير مرتفعة لسلوكهم، ولذا يتوقع أن يتلو فشلهم فى الوصول لتلك المعايير غير الواقعية عبارات ذاتية ناقدة (٤٧).

ويتعامل «أونودا وجاسبرت» مع الجانب الآخر من الموضوع، حيث يريان أن الفرد يستطيع أن يكون مؤكدا فى مواقف التفاعل بأن يتبنى عددا من المعتقدات المنطقية، ويتخلى عن المعتقدات غير المنطقية، مثل: لى الحق فى أن أكون متوترا بعض الشىء، أو لى الحق فى أن أطلب إيضاحا من الآخر، وأن أرتكب أخطاء بسيطة، وأن أقول بعض العبارات الموجبة حول قدراتى (١٦٢).

فى ضوء هذه الإشارات، والنتائج، نستطيع أن نتعرف بصورة تقريبية، على الكيفية التى تتدخل بها المعتقدات غير المنطقية فى تشكيل السلوك المؤكد من حيث إنها تؤثر فى طبيعة تقويم الفرد لذاته، ولأدائه، وفى إدراكه لسلوك الآخر، ومن ثم توجه رد فعله نحوه.

وحرى بالذكر أن هناك متغيرات معرفية أخرى تسهم فى تحديد مستوى التوكيد مثل: الذكاء، والاستدلال، وإن لم تتم دراستها بصورة أكثر شمولا حيث تعاملت معها دراسات محدودة من قبيل دراسة «ماسونج Massong» التى تبين فيها أن مرتفعات التوكيد أعلى ذكاء من المنخفضات، وأكثر استفادة أيضا من برامج التدريب التوكيدى (١٤٩)، وفى دراسة أخرى اتضح أن مرتفعى القدرة الاستدلالية كانوا أكثر توكيدا من المنخفضين على هذه القدرة (١٦٨) وهو ما يحثنا على ضرورة الاهتمام بتلك المتغيرات فى دراسات لاحقة.

ثانيا – خصال الطرف الآخر:

من المتوقع أن تسهم المتغيرات المتصلة بالطرف الآخر بقدر معين فى تشكيل السلوك التوكيدى للفرد، بوصفها من مكونات الموقف الذى يصدر السلوك كدالة له، وتتمثل أبرز تلك المتغيرات فى:

١ – نوع الطرف الآخر.

٢ – ألفة الفرد بالطرف الآخر.

٣ – سلطة الطرف الآخر.

١ – نوع الطرف الآخر.

يتدخل هذا المتغير فى التأثير على السلوك التوكيدى من حيث إن:

– إدراك الفرد وتقويمه للسلوك التوكيدى دالة – جزئيا – لنوع الطرف الآخر الذى يُصدر هذا السلوك، ومن شأن هذا الإدراك أن يوجه استجابة الفرد اللاحقة.

ويشير يونج وزملاؤه young etal فى هذا المقام إلى أن الذكور يدركون السلوك التوكيدى للمرأة على أنه لا يتفق مع توقعاتهم لدورها كما ترسمه المعايير الاجتماعية، وبناء عليه فإنهم يرون أن من حقهم أيضا أن يتعاملوا معها خارج نطاق المعايير التى تلزمهم بأسلوب معين لمعاملتها، ولعلنا نلمس هذا فى بعض الاتجاهات العدائية فى طريقة معاملة الرجال للمرأة العاملة كأنها رجل مثلهم مما يفوت عليها العديد من المزايا التى كانت تحصدها حين كانوا ينظرون إليها كأنثى لها حقوق كثيرة يُلزمهم بها المجتمع.

– يؤثر نوع الطرف الآخر فى طبيعة استجابة الفرد له فى المواقف التى يتفاعل معه فيها. وفى هذا السياق فقد وجد «هولاندزوورث» فى إحدى دراساته أن الإناث كن أقل توكيدا حين مارسن هذا السلوك مع إناث مثلهن (١٢٠)، وأشار «ستيبين» Stebbin إلى أن الأفراد يؤكدون ذواتهم بدرجة أكبر مع أفراد من نفس النوع مقارنة بأفراد من النوع الآخر (١٨٦) وفى دراسة أجراها المؤلف لتقييم أثر نوع الطرف الآخر على توكيد الفرد تبين أن الذكور يكونون أقل توكيدا حين يتعاملون مع إناث، وأكثر توكيدا حين يتعاملون مع ذكور، فى حين أن الإناث (الموظفات) يكن أكثر توكيدا حين يتعاملن مع ذكور، وأقل توكيدا حين يتعاملن مع الإناث (وإن كان هذا الفارق لم يظهر لدى الطالبات). وقد يعزى هذا إلى أن الذكور، لاعتبارات اجتماعية معينة، يتعاملون مع الإناث على هذا النحو اعتقادا منهم أنه

الأسلوب الأنسب (فمنازعة النساء فى الحصول على شىء معين، أو التعبير عن مشاعر الاستياء نحوهن، وخاصة الزميلات، أمور لا تحبذها التقاليد)، ومن ثم يبدو أنهم أقل توكيدا، وقد ذكر أحد المبحوثين الرجال فى دراسة أجراها المؤلف ما يتسق مع ذلك التصور حين قال: «ركبت القطار ذات مرة، ومعى تذكرتى فوجدت سيدة تحمل نفس رقم مقعدى، فثرت لذلك الإهمال من المسئولين عن حجز المقاعد، ولكن سرعان ما تنازلت عن حقى في المقعد لأن الجالسة عليه امرأة» فى حين أن الإناث (وخاصة العاملات)، بدافع من رغبتهن فى الحفاظ على استقلاليتهن وسعيهن المتواصل لإقامة حدود فاصلة مع المتعاملين معهن، يلجأن للسلوك على نحو مرتفع للتوكيد اعتقادا منهن أنه الأسلوب الأنسب للتعامل مع الذكور.

ولا يقتصر تأثير النوع على التوكيد العام، بل إنه يمارس أثارا نوعية على المهارات والأبعاد التوكيدية الفرعية ، قد تكون متباينة، بمعنى أنه قد يقلل من مهارة ويزيد من أخرى، ومما يدعم ذلك التصور، ما أشار إليه «إيسلار ومعاونوه» من أن الرجل يسلك على نحو أكثر توكيدا مع المرأة فى مواقف معينة، وأقل فى مواقف أخرى (٨٢)، ومما يلاحظ فى بعض قطاعات ثقافتنا أنه حين يكون الطرف الآخر امرأة، فقد يقلل هذا من مستوى قدرة الرجل على التعبير عن شعوره السلبى، فى حين يزيد من قدرته على التعبير الإيجابى.

وبغية تقييم تأثير نوع الطرف الآخر على الجوانب النوعية لتوكيد الفرد، وذلك فى السياق الثقافى المصرى، بصورة أكثر تفصيلا قدمنا سبعة مواقف توكيدية لأفراد عينات الدراسة الرئيسية الأربع (ن = ٨٠٠) وطلبنا منهم الإجابة عنها مرتين: الأولى حين يكون نوع الطرف الآخر مماثلا لهم، والثانية حين يكون مختلفا. فعلى سبيل المثال يكون الموقف فى المرة الأولى: **تعبر لزميل من نفس جنسك عن إعجابك بفكرة قالها؟**

ويصبح فى الثانية:

تعبر لزميل من الجنس الآخر عن إعجابك بفكرة قالها؟

وبناء على ذلك فإن تباين الإجابة سيعزى إلى اختلاف نوع الطرف الآخر فى الموقف، وهو ما يكشف، بالتالى، عن تأثير نوع الآخر فى الاستجابة التوكيدية للفرد. وحتى نتعامل بصورة إحصائية تُمكِّننا من التحقق من هذا الفرض قمنا بحساب متوسط الدرجة الكلية لكل عينة من العينات الفرعية الأربع للدراسة على البنود السبعة، وقارنا بين المتوسط

في حالة تماثل النوع وفي حالة تغايره باستخدام معادلة «ت» (*) للوقوف على تأثير متغير نوع الطرف الآخر على توكيد الفرد. ويوضح الجدول التالى رقم (١٩) نتائج تلك المقارنات.

جدول رقم (١٩)

يبين المقارنة بين متوسط توكيد عينات البحث الأربع فى ظل تماثل واختلاف نوع الطرف الآخر

العينة / مستوى التوكيد / نوع الطرف الآخر	طالبات				طلاب				موظفين				موظفات			
	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة
مماثل	٢٣,٨	٣,٩	,٢٤	غير	٢٤,٥	٣,١	٣,٦	,٠٠١	٢٦,١	٣,٤	٢,٦٦	,٠٠٨	٢٣,٩	٣,٤	٢,٦	,٠١
مغاير	٢٣,٧	٤,٩		دالة	٢٣,٢	٤,٨			٢٥,٤	٤,٣			٢٤,٥	٤,٣		

يتضح من نتائج الجدول أن مستوى توكيد الفتيات لم يختلف كدالة لنوع الطرف الآخر، وأن الطلاب كانوا أقل توكيدا بوجه عام مع الإناث، وكذلك الموظفون. أما الموظفات فقد كن أكثر توكيدا مع الذكور.

وحتى نكشف عن الفروق على مستوى البنود الفرعية فى حالة تماثل وتغاير النوع، ونظرا لكثرة التفاصيل فى حالة المقارنة بين العينات الأربع، فقد استقر رأينا على أن تقتصر المقارنة فقط على عينتى الموظفين (ن = ٢٠٠) والموظفات (ن = ٢٠٠). وقد انتقينا خمسة مواقف محددة، وقارنا بين استجابة كل منهما فى حالة اتفاق واختلاف نوع الآخر فيها حتى نقدم صورة حية لطبيعة تلك الآثار.

وحرى بالذكر أننا حددنا ثلاثة معدلات لصدور الاستجابة التوكيدية لكل بند هى: منخفض، متوسط، مرتفع، وقمنا بحساب نسبة تكرار الاستجابة فى كل فئة، وقارنا بين متوسط نسبتى العينتين باستخدام معادلة دلالة الفروق بين النسب، والتى يطلق عليها النسبة الحرجة للكشف عن مدى دلالة تلك النسب، عبر العينتين فى ظل كل معدل من المعدلات الثلاثة. ويحوى الجدول التالى رقم (٢٠) النتائج المفصلة الخاصة بتلك المقارنات.

(*) T. test

[illegible]	العينة / [illegible]	الموظفون: منخفض ك	منخفض %	منخفض ن ح	منخفض الدلالة	متوسط ك	متوسط %	متوسط ن ح	متوسط الدلالة	مرتفع ك	مرتفع %	مرتفع ن ح	مرتفع الدلالة	الموظفات: منخفض ك	منخفض %	منخفض ن ح	منخفض الدلالة	متوسط ك	متوسط %	متوسط ن ح	متوسط الدلالة	مرتفع ك	مرتفع %	مرتفع ن ح	مرتفع الدلالة
مماثل	تؤنب زميل من نفس جنسك يستعمل شيئا يخصك دون علمك.	٤٤	٢٢	-,٥	غير دال	٥٧	٢٨,٥	,٢	غير دال	٩٩	٤٩,٥	,٢	غير دال	٨٢	٤٢	٣,٩	×	٥٨	٢٩		غير دال	٦٠	٣٠		×
مغاير	تؤنب زميل من الجنس الآخر يستعمل شيئا يخصك دون علمك.	٤٨	٢٤			٥٥	٢٧,٥			٩٧	٤٨,٥			٥٤	٢٧		,٠١	٥٤	٢٧	,٥		٩٢	٤٦	-٣,٣	,٠١
مماثل	تبين لزميل من نفس جنسك يوجه إليك سؤالا شخصيا أن هذا موضوع خاص تفضل عدم الرد عليه.	٣٤	١٧	-١,٥	غير دال	٦٢	٣١	,٦	غير دال	١٠٤	٥٢	,٧	غير دال	٥٤	٢٧	٣,٨	×	٧٩	٣٦,٥		غير دال	٦٧	٣٣,٥	-٤	×
مغاير	تبين لزميل من الجنس الآخر يوجه إليك سؤالا شخصيا أن هذا موضوع تفضل عدم الرد عليه.	٤٦	٢٣			٥٧	٢٨,٥			٩٧	٤٨,٥			٢٤	١٢		,٠١	٦٩	٣٤,٥	,٩		١٠٧	٥٣,٥		,٠١
مماثل	حين تري من زميل من نفس جنسك ما يغضبك تكتم في نفسك.	٢٩	١٤,٥	,١	غير دال	٥٠	٣٥	-,٦	غير دال	١٧١	٦٠,٥	-,٢	غير دال	٢٦	١٨	,٤	غير دال	٧١	٣٥,٥	-,٣	غير دال	٩٣	٤٦,٥	,١	غير دال
مغاير	حين تري من زميل من الجنس الآخر ما يغضبك تكتم في نفسك.	٢٢	١١			٥٥	٢٧,٥			١٧٣	٦١,٥			٣٣	١٦,٥			٧٥	٢٧,٥			٩٢	٤٦		
مماثل	يصعب عليك أن تطلب من زميل من نفس جنسك أن يعيرك أحد الأشياء التي تحتاجها.	٥٦	٢٨	صفر	غير دال	٥١	٢٥,٥	-,٨	غير دال	٩٣	٤٦,٥	,٧	غير دال	٧٧	٣٨,٥	-,٥	غير دال	٦١	٣٠,٥	١,١	غير دال	٦١	٣٠,٥	-,٦	غير دال
مغاير	يصعب عليك أن تطلب من زميل من الجنس الآخر أن يعيرك أحد الأشياء التي تحتاجها	٥٦	٢٨			٥٨	٢٩			٨٦	٤١			٨٢	٤١			٥١	٢٥,٥	-١,٦		٦٧	٣٣,٥		
مماثل	تمتدح حلا ذكيا ابتكره أحد الزملاء من نفس جنسك لمشكلة في العمل.	٨	٤	-٢,٤	×	٢١	١٠,٥	-٢,١	×	١٧١	٨٥,٥	٣,٢	×	٥	٢,٥	-١,٣	غير دال	٢٩	١٤,٥		غير	١٦٦	٨٣	,٧	غير
مغاير	تمتدح حلا ذكيا ابتكره أحد الزملاء من الجنس الآخر لمشكلة في العمل.	٢٠	١٠		,٠٥	٣٥	١٧,٥		,٠٥	١٤٥	٧٢,١		,٠١	١٠	٥			٣٩	١٩,٥		دال	١٥١	٧٥,٥		دال

ن ح = النسبة الحرجة

تشير النتائج المبدئية للجدول السابق إلى أن الموظفات فى موقف توجيه اللوم يسلكن على نحو أكثر توكيدا حين يكون الطرف الآخر من الذكور، فى حين أنه لا توجد فروق فى السلوك التوكيدى للموظفين كدالة لنوع الطرف الآخر فى مثل هذا الموقف.

وفى موقف التمسك بالخصوصية فقد تكررت ذات النتيجة السابقة أيضا، أما فيما يتعلق بموقف توجيه المدح والثناء على الآخرين فإن الموظفين كانوا أكثر توكيدا نحو الذكور، وأقل توكيدا مع الإناث.

ولم توجد فروق بين الموظفين والموظفات فى التوكيد فى مواقف إظهار الغضب، وطلب خدمة كدالة لنوع الطرف الآخر، ويلاحظ أن كلاً منهما قرر قدرا منخفضا من التوكيد فى هذين الموقفين، وهو ما يلقى مزيدا من الضوء على دور المتغيرات الثقافية فى تشكيل السلوك التوكيدى.

٢ - الألفة (*) بالطرف الآخر:

إن التاريخ السابق للتفاعل بين الفرد والطرف الآخر، فضلا عن طبيعة تلك التفاعلات ذو دور هام فى تحديد سلوكه مع هذا الطرف فيما بعد، ويمكن التعامل مع متغير الألفة بالآخر فى ضوء عدد من الأبعاد هى:

- **مدى العلاقة**: حيث تُمثِّل هذه العلاقة على متصل يبدأ بالعلاقات العميقة مثل العلاقة مع صديق، وينتهى بالعلاقات السطحية (علاقة عابرة – غريب).

- **وجهة العلاقة**: فهل هى علاقة إيجابية حميمة أو سلبية فيها جفاء، فقد تكون علاقة الفرد بقريب له سلبية، وبفرد علاقته به سطحية أكثر إيجابية.

- **حجم التفاعل**: فهل ثمة تفاعل مكثف بين الفرد والطرف الآخر أم أن معدل التفاعل منخفض، فعلى سبيل المثال قد يكون التفاعل مع الإخوة أو أحد الأصدقاء منخفضا مقارنة بصديق آخر.

ومن المتوقع أن يسلك الفرد على نحو مرتفع التوكيد حين يكون على ألفة مرتفعة بالآخر فى حين يسلك على نحو منخفض التوكيد مع الغرباء. وتتسق هذه النتيجة مع ما توصل إليه هيرزن وآخرون (١١٤)، وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن الألفة بالآخر تيسر مناخا أمنا لممارسة السلوك التوكيدى حيث يتوقع الفرد أن يكون الآخر أكثر تسامحا معه عندما

(*) Familiarity

يسلك على نحو مؤكد، وأن يكون أكثر تقديرا لدوافعه وتفهما لظروفه، بالإضافة إلى أنه فى حالة التعامل مع غرباء فإن احتمال توقع عواقب سلبية من جراء ممارسة سلوك مرتفع التوكيد معهم يقلل من معدل صدور هذا السلوك. ولكن هذا لا يمنع أن تكون الألفة بالآخر عاملا مساعدا – فى حالات معينة – على كف التوكيد، كأن يكون الآخر أكبر سنا، أو ذا مكانة اجتماعية مرتفعة. وقد ذكرت إحدى الفتيات فى أحد البحوث التى أجراها المؤلف ما يتفق وهذا التصور حيث قالت: **«عندما يوجه لى أحد الأشخاص المقربين كلمة، أو عبارة أشعر أن فيها جرحا لمشاعرى، أو تعديا على حريتى الشخصية، أشعر بالضيق الشديد، ولكن لا أستطيع للأسف الرد عليه».**

ويشير «جامبريل» كذلك إلى أن بعض الأشخاص يشعر بالقلق حين يحاول التعبير عن نفسه مع ذوى العلاقات الوطيدة فى مواقف معينة، ولكن هذا القلق لا يوجد فى مواقف التفاعل مع الغرباء (١٠٠). وعلى أية حال فإن النتائج قد تبدو متعارضة لأنها لم تأخذ فى الحسبان بعض المتغيرات الجوهرية فى السياق، والتى تعدل تأثير الألفة على التوكيد من قبيل نوع الطرف الآخر، وأهمية موقف التفاعل (٨٠).

وحتى نكشف عن دور متغير الألفة بالطرف الآخر فى تحديد مستوى توكيد الفرد بصورة أكثر تفصيلا قدمنا سبعة مواقف توكيدية، مما يتضمنه مقياس التوكيد لأفراد عينات البحث الأربع وطلبنا منهم، مثلما فعلنا فى حالة متغير نوع الآخر، أن يجيبوا عن كل بند مرتين، الأولى حين تكون ألفتهم بالطرف الآخر فى الموقف الذى يتضمنه البند مرتفعة (صديق) والثانية حين تكون منخفضة (غريب). وثم حساب متوسط مستوى التوكيد فى الحالتين، ودلالة الفرق بينهما للكشف عن تأثير متغير الألفة بالآخر فى التوكيد، ويوضح الجدول التالى رقم (٢١) نتائج تلك المقارنة.

جدول رقم (٢١)

يبين الفروق بين متوسط عينات البحث الأربع فى مستوى التوكيد فى ظل ألفتهم وعدم ألفتهم بالطرف الآخر فى موقف التفاعل

الفئة / مستوى التوكيد / الألفة بالطرف الآخر	طالبات				طلاب				موظفون				موظفات			
	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة
مرتفعة	٢٢,٢	٣,٣	٨,٤	٠,٠١	٢٢	٣,٦	٥,١	٠,٠٠١	٢٣,٣	٣	٥,٦-	٠,٠٠١	٢٢,٩	٣	٦,٧	٠,٠٠١
منخفضة	١٩,٧	٣,٤			٢٠,٦	٣,٤			٢٤	٣,٥			٢١,١	٣,٥		

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن الطالبات كن أكثر توكيدا مع الطرف الآخر حين يألفنه، وأقل مع من ليس لهن به ألفة، وكذلك الطلاب، والموظفون، والموظفات أيضا، أى أن أفراد عينة البحث كانوا أكثر توكيدا، بشكل عام، مع من يعرفونه، وأقل مع الغرباء.

وحتى نقف على بيانات أكثر تفصيلا فيما يتصل بالمواقف النوعية التى يظهر فيها أثر متغير الألفة بالآخر أجرينا مقارنة على مستوى خمسة مواقف نوعية عن طبيعة مستوى التوكيد فى حالة الألفة بالآخر أو عدمها، ويوضح الجدول التالى رقم (٢٢) نتائج تلك المقارنة.

جدول(٢٢)

يوضح دلالة الفروق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدي تبعا لمدى الألفة بالطرف الآخر لدى كل من عينتي الموظفين والموظفات

الألفة بالطرف الآخر	العينة / هذا السلوك يحدث بمعدل / الموقف	الموظفون - منخفض				الموظفون - متوسط				الموظفون - مرتفع				الموظفات - منخفض				الموظفات - متوسط				الموظفات - مرتفع			
		ك	٪	ن ح	الدلالة	ك	٪	ن ح	الدلالة	ك	٪	ن ح	الدلالة	ك	٪	ن ح	الدلالة	ك	٪	ن ح	الدلالة	ك	٪	ن ح	الدلالة
منخفضة	لا تستطيع التعبير لأحد معارفك من نفس جنسك عن رأيك في بعض تصرفاته.	٢٣	١١,٥	,٣٢	غير دال	٥٤	٢٧	١,	غير دال	١٢٣	٦١,٥	٤١,٧	غير دال	٢٤	١٢	,٣١		٧٩	٣٩,٥	–	غير دال	٩٧	٤٨,٥	١,٧	غير دال
مرتفعة	لا تستطيع التعبير لقريب من نفس جنسك عن رأيك في بعض تصرفاته.	٢١	١٠,٥			٦٧	٣٣,٥			١١١	٥٥,٥			٢٢	١١			٩٨	٤٩	١,٩		٨٠	٤٠		
منخفضة	تطلب من شخص يلقى قاذورات في الطريق العام أن يكف عن ذلك.	٥٩	٢٩,٩	٣,٤	× ,٠١	٤٩	٢٤,٥	٢,٤	× ,٠٥	٩٢	٤٦	٤,٢	× ,٠١	٩٠	٤٥	٥,٣	× ,٠١	٤٥	٢٢,٥	,٤–		٦٥	٣٢,٥	–	× ,٠١
مرتفعة	تطلب من قريب يلقى قاذورات في الطريق العام أن يكف عن ذلك.	٣١	١٥,٥			٣١	١٥,٥			١٣٨	٦٩			٤٠	٢٠			٤٢	٢١			١١٨	٥٩	٥,٣	
منخفضة	تتردد في إظهار غضبك لشخص لا تعرفه أساء إليك.	٤٠	٢٠	–٢,١	× ,٠٥	٥٤	٢٧	١,٥	غير دال	١٠٦	٥٣	٢,٢	× ,٠١	٤٩	٢٤,٥	,١٢	غير دال	٦١	٣٠,٥	٠,٠	غير دال	١١٠	٥٥	,٠٥	غير دال
مرتفعة	تتردد في اظهار غضبك لزميل أساء إليك.	٥٨	٢٩			٦٨	٣٤			٧٤	٣٧			٥٠	٢٥			٦١	٣٠,٥			٨٩	٤٤,٥		
منخفضة	تستجيب لبائع يحاول فرض رأيه عليك وأنت تشتري سلعة ما.	٧	٣,٥	,٢٨	غير دال	٢٠	١٠	١,٩	× ,٠٥	١٦٣	٨١,٥	,٧	غير دال	١٢	٦	–,٨	غير دال	١٠	١٠	–		٢٦٨	٨٤	,٧	غير دال
مرتفعة	تستجيب لصديق يحاول فرض رأيه عليك وأنت تشتري سلعة ما.	٦	٣			٣٤	١٧			١٦٠	٨٠			١٦	٨			٣٠	١٥	١,٣		١٥٤	٧٧		
منخفضة	حين يلقى متحدث من نفس جنسك على سمعك بيانات خاطئة تصححها له	١١	٥٥	–,٢	غير دال	٤٣	٢١,٥	١,٦	غير دال		١٤٦	٧٣	١,٣	٢٠	١٠	٢,٨	× ,٠١	٥٧	٢٨,٥	١,١	غير دال	١٢٣	٦١,٥	,٥	غير دال
مرتفعة	حين يلقى صديق من نفس جنسك على سمعك بيانات خاطئة تصححها له	١٢	٦			٣١	١٥,٥				١٥٧	٢٨,٥		٦	٣			٤٨	٢٤			١٤٦	٧٣		

ن ح = النسبة الحرجة

تشير نتائج الجدول السابق إلى أنه فى كل من مواقف توجيه النصح (طلب الكف عن إلقاء القانورات فى الطريق)، وإظهار الغضب فإن الشخص يكون أكثر توكيدا مع من يعرفه (قريب) مقارنة بمن لا يعرفه، وقد ظهرت تلك الفروق لدى كل من عينة الذكور والإناث. وفى المقابل لم تظهر فروق فى التوكيد كدالة لمدى الألفة بالطرف الآخر فى مواقف: التعبير عن الرأى، والاستجابة للضغوط، والتعليق على الكلام الخاطئ للمتحدث.

٣ - سلطة الطرف الآخر:

تمارس سلطة الطرف الآخر دورا هاما فى تحديد السلوك التوكيدى للفرد، وخاصة حين يكون الآخر ممن يتعامل معه بصورة مباشرة، ومتكررة، وقد حصل «ميناتويا وسيدلاسيك» Minaitoya & Sedlacek على نتائج تدعم هذا التصور فى دراستهما على مجموعة من الأمريكيين من أصل أسيوى، حيث كانوا أقل توكيدا مع نماذج السلطة فى حين كانوا أكثر توكيدا مع الأصدقاء (١٩٠)، وكذلك وجد «هولاندزوورث» فى أحد بحوثه أن الإناث كن منخفضات التوكيد مع رؤسائهن (١٢٠).

ويفترض أن شيوع هذا النمط من السلوك دالة لبعض المعايير السائدة التى تحث الأفراد على احترام رموز السلطة، والخضوع لهم، ويدعم هذه التصورات بعض المشاهدات، أو بعض الخبرات الخاصة، للفرد، لعواقب من لا يلتزم بتلك المعايير. ويتوقع أن تبرز هذه الظاهرة على نحو أكثر وضوحا فى مجتمعنا لأسباب ثقافية واجتماعية متعددة. وثمة شواهد عديدة تسنى للمؤلف التوصل إليها فى لقاءاته المتعددة بمبحوثين التقى بهم مثل ما ذكرته إحدى الفتيات من أنها «**حاولت الاستفسار من معلمها عن شيء لا تفهمه، فما كان منه إلا أن سخر منها، ومن جهلها بالموضوع الذى تسأل فيه، فلم ترد بكلمة**».

وقالت أخرى «**أهاننى أستاذى على عمل لم أرتكبه أمام جميع زملائى فلم أفتح فمى**» بيد أن هذه النتائج قد تتغير فى ظل وجود بعض المتغيرات الأخرى التى تتفاعل مع سلطة الطرف الآخر، وتعدل تأثيرها، من قبيل مستوى تعليم الفرد، ومستوى سلطته، ونوعه، ونوع الطرف الآخر أيضا، وطبيعة علاقته به.

ولإلقاء مزيد من الضوء على تأثير متغير سلطة الطرف فى تحديد مستوى توكيد الفرد قدمنا سبعة مواقف للفرد يجيب عنها مرة فى حالة أن يكون الآخر ذا سلطة مرتفعة، وفى المرة الثانية حين تكون سلطته منخفضة. وقارنا بين متوسط توكيد أفراد العينات الأربع فى الحالتين، ويحوى الجدول التالى رقم (٢٣) نتائج تلك المقارنات.

جدول رقم (٢٣)

يبين الفرق بين متوسط توكيد أفراد عينات البحث فى ظل ارتفاع مقابل انخفاض سلطة الطرف الآخر

الفئة / مستوى التوكيد / سلطة الطرف الآخر	طالبات				طلاب				موظفون				موظفات			
	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة
مرتفعة	٢٠,٨	٤,٩	٩,٥	٠,٠١	٢١,٥	٤,٥	٧,٤	٠,٠٠١	٢٥,٩	٤,٩	-١,٢	غير دال	٢٢,٥	٤,٩	٧,٩	٠,٠٠١
منخفضة	٢٤,٤	٤,٣			٢٤,٣	٤,٧			٢٦,٣	٤,١			٢٥,٢	٤,١		

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن الطالبات يكن أقل توكيدا حين يكون الآخر ذا سلطة مرتفعة، والعكس صحيح، وكذلك الطلاب، والموظفات أما الموظفون فإن مستوى توكيدهم لم يختلف فى ظل مستويات سلطة الآخر، ومما يلاحظ أيضا أن مستوى توكيدهم بشكل عام كان أعلى من الفئات السابقة.

ولكى نقدم ملامح أكثر تفصيلا لذلك الموقف عقدنا مقارنات نوعية بين الأفراد على عدد من البنود للكشف عن طبيعة التغير فى سلوك أفراد عينتى البحث من الموظفين والموظفات فقط، حين تختلف سلطة الطرف الآخر فى موقف التفاعل، ويحوى الجدول التالى رقم (٢٤) نتائج هذه المقارنات.

جدول رقم (٢٤)

يبين دلالة الفروق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدي تبعا لمستوى سلطة الطرف الآخر لدى عينتي الموظفين والموظفات

السلطة	المواقف / العينة / حدة السلوك بمستوى	الموظفون منخفض ك	%	ن ح	الدلالة	الموظفون متوسط ك	%	ن ح	الدلالة	الموظفون مرتفع ك	%	ن ح	الدلالة	الموظفات منخفض ك	%	ن ح	الدلالة	الموظفات متوسط ك	%	ن ح	الدلالة	الموظفات مرتفع ك	%	ن ح	الدلالة
منخفضة	تخشى من التعليق على تصرفات لزميل ترى عدم صوابها.	٣٦	١٣	-٢,١	× .٠٥	٤٥	٢٢,٥	– ١,٤	غير دال	١١٩	٦٤,٥	٢,٨	× .٠١	٢٨	١٤	-٤,٢	× .٠١	٧٥	٣٧,٥	.١	غير دال	٩٧	٤٨,٥	٣,٥	× .٠١
مرتفعة	تخشى من التعليق على تصرفات لرئيسك ترى عدم صوابها.	٤٢	٢١			٥٧	٢٤,٥			١٠١	٥٠,٥			٦٣	٣١,٥			٧٤	٣٧			٨٠	٣١,٥		
منخفضة	تخبر زميل بعدم اتفاقك معه على رأي له في مشكلة معينة.	١٩	٩,٥	-٢,٦	× .٠١	٤٥	٢٢,٥	– ١,٤	غير دال	١٣٦	٦٨	٣,١	× .٠١	٢٢	١١	٥,٥	× .٠١	٥٣	٢٦,٥	-.٨	غير دال	٦٥	٦٢,٥	٦,٣	× .٠١
مرتفعة	تخبر رئيسك بعدم اتفاقك معه على رأي له في مشكلة معينة.	٣٧	١٨,٥			٥٧	٢٨,٥			١٠٦	٥٣			٦٨	٣٤			٧٠	٣٥			١١٨	٣١		
منخفضة	يسهل عليك اخبار أحد أصدقائك بخطأ ارتكبه في حقك.	٣١	١٥,٥	.١	غير دال	٥٤	٢٧	.٩	غير دال	١١٥	٥٧,٥	.٩	غير دال	٣٥	١٧,٥	-.١	غير دال	٦٣	٣١,٥	-.٤	غير دال	١١٠	٥١	١,٢	غير دال
مرتفعة	يسهل عليك اخبار شخص أعلى منك منزلة على خطأ ارتكبه في حقك.	٣٠	١٥			٤٦	٢٣			١٢٤	٧٣			٣٦	١٨			٧٤	٣٧			٨٩	٤٥		
منخفضة	تعتذر لصديق حين يكلفك بخدمة لا تستطيع القيام بها.	١٦	٨	-.٤	غير دال	٣٢	١٦	-.٤	غير دال	١٥٢	٧٦	١,٧	غير دال	١٥	٧,٥	-٣,٢	× .٠١	٤٦	٣٣	– ١,٨	غير دال	٢٦٨	٦٩,٥	٣,٧	× .٠١
مرتفعة	تعتذر لرئيسك حين يكلفك بخدمة لا تستطيع القيام بها.	١٨	٩			٤٥	٢٢,٥			١٣٧	٦٨,٥			٣٥	١٧,٥			٦٢	٣١			١٥٤	٥١,٥		
منخفضة	حين ترى من زميل ما يغضبك تكتم في نفسك	٢٩	١٤,٥	-.٥	غير دال	٥٠	٢٥	-.٦	غير دال	١٢١	٦٠,٥	.٧	غير دال	٣٦	١٨	-٢	× .٠٥	٧١	٣٥,٥	.٤	غير دال	١٢٣	٤٦,٥	٣,١	× .٠١
مرتفعة	حين ترى من رئيسك ما يغضبك تكتم في نفسك.	٣٣	١٦,٥			٥٦	٢٨			١١١	٥٥,٥			٥٨	٢٩			٧٥	٣٧,٥			١٤٦	٣٣,٥		

× الفرق ذو دلالة.　　×× ن ح = النسبة الحرجة.

تكشف نتائج الجدول السابق عن أنه فى موقف التعليق على تصرفات الآخر فإن كلا من الموظفين والموظفات قرروا أنهم يصدرون هذا السلوك المؤكد بمعدل مرتفع سواء مع الرؤساء أو الزملاء، فى حين أن سلوكهم كان أقل توكيدا مع الرؤساء، مقارنة بالزملاء، فى موقف إظهار عدم الاتفاق. أما فى موقف الاعتذار عن خدمة لا يمكن القيام بها فلم يتغير سلوك الموظفين كدالة للسلطة، فى حين أن الموظفات كن أكثر توكيدا مع الزميلات مقارنة بالرؤساء. وقررت الموظفات فى موقف إظهار الغضب أنهن أكثر قدرة على التعبير عن غضبهن حين يكون الآخر زميلا، والعكس غير صحيح فى حالة الرؤساء، فى حين لم نجد فروقا لدى الموظفين، وإن كانت إجاباتهم تشير إلى معدل مرتفع من التحكم فى التعبير عن الغضب نحو الآخر بغض النظر عما إذا كان زميلا أم رئيسا.

وقبيل الانتقال إلى فئة أخرى، من محددات السلوك التوكيدى حرى بنا التنويه إلى وجود متغيرات أخرى تتصل بالطرف الآخر فى موقف التفاعل لم نشر إليها، ليس لأنها غير مهمة، ولكن لطبيعة الظروف التى تقتضى الاقتصار على أبرز المتغيرات التى تطرق إليها البحث، ولكن هذا لا يعنى ألا نشر إليها مطلقا، بل يمكن ذكرها بصورة مختصرة لعله يتم الاهتمام بها مستقبلا من قبيل عمر الطرف الآخر فى موقف التفاعل، والذى قد يمارس دورا جوهريا فى السلوك التوكيدى للفرد، وفى هذا الصدد يشير «هيرزن» Hersen إلى أنه إذا حاول أحدهم أن يأخذ دورك فى صف فإن الاستجابة ستتباين كدالة لعمر هذا الفرد (١١٤ : ٣٧٥) ويتوقع أن يمارس هذا المتغير دورا ملحوظا فى مجتمعنا، حيث إن الثقافة تشجع احترام الأكبر سنا سواء كانوا نماذج للسلطة التنفيذية أو الاجتماعية أو العائلية.

وقد أشار أحد المبحوثين فى دراسة أجراها المؤلف لذلك حين قال: «إذا تخطى شخص دورى فى طابور أسكت حين يكون كبير السن، وأمنعه إن كان فى مثل عمرى».

وهناك أيضا متغير دوام العلاقة بالطرف الآخر، فحين يكون عمر العلاقة قصيرا، فهذا مما يشجع الفرد على أن يكون أكثر توكيدا، أو العكس، وكذلك مدى أهمية العلاقة، فإذا كان الفرد حريصا عليها مثل العلاقة مع زميل هام فى العمل، أو جار مقرب فإن سلوكه التوكيدى سيختلف، إلى حد ما، عما إذا كان مجرد زميل فى دورة تدريبية مؤقتة، أو رحلة سياحية عابرة.

وهناك قضايا أخرى متصلة بالتفاعل التوكيدى بين طرفين متفاوتين، أو متشابهين توكيديا ودور ذلك فى تشكيل سلوكهما التوكيدى.

ترى ماذا يكون عليه الحال حين يتفاعل شخص منخفض التوكيد مع نظيره توكيديا،

هل سينتج سلوك أقل توكيدا أم أن ظاهرة الانحدار ستتدخل حيث يميل توكيد كل منهما للارتفاع نحو المتوسط؟

وماذا يحدث لمستوى التوكيد حين يتفاعل اثنان مرتفعا التوكيد: هل سيحدث صدام توكيدى أم انخفاض مشترك أم ستكتب السيادة التوكيدية لأحدهما؟ وماذا سيكون عليه الموقف حين يتفاعل مرتفع ومنخفض التوكيد.

ترى من سيسهم فى تغيير سلوك الآخر، أم سيظهر شكل من أشكال التوافق التوكيدى بينهما؟

نخلص من هذا إلى أن سلوك الطرف الآخر، يمارس، بشكل عام، دورا جوهريا فى تحديد السلوك التوكيدى للفرد، وأن هذا الأثر قد يتغير فى ظل وجود بعض المتغيرات الأخرى التى تتوسط بينهما مثل طبيعة الموقف، وأهميته، ومدى صعوبته، وإدراك تقويم الثقافة لهذا السلوك. وفيما يلى من صفحات سنحاول إلقاء مزيد من الضوء على تلك القضايا.

ثالثا: خصائص موقف التفاعل:

كما أن الإناء النحاسى يتفاعل مع ما فيه من مواد، كذلك فإن الموقف يتفاعل مع ما يجرى فيه من سلوكيات توكيدية ويؤثر فيها، كما يتأثر بها أيضا، وهو ما يدعونا إلى استعراض خصائص الموقف الذى تصدر فيه السلوكيات التوكيدية، والكشف عن طبيعة تأثيرها فى تحديد مستواه. ومن المفترض أن هناك مجموعة من المتغيرات المتصلة بخصائص موقف التفاعل. وهى متنوعة بدرجة كبيرة حتى أن «أرجايل» يشير إلى أن المواقف تتضمن ما بين ٦٥ - ٩٠ عنصر تحدد طبيعة السلوك التوكيدى (١٧١: ١١)، ونظرا لاستحالة التعامل مع مثل هذه الأعداد الضخمة من المتغيرات، وبما أنه يمكن تصنيفها فى فئات أعم تجمع ما يتشابه منها، وحيث إنها لا تتساوى فى الأهمية النسبية، ومقدار التأثير الذى تمارسه على التوكيد بالإضافة إلى أننا سنتناول بعضها فى سياقات تالية، لكل هذه الأسباب سننتخب أهمها - من وجهة نظرنا - كى نقف على الدور الذى تمارسه فى تشكيل مستوى التوكيد، والتى تتمثل فيما يلى:

(أ) مناسبة التفاعل.

(ب) مستوى صعوبة الموقف.

(جـ) إدراك الموقف.

(د) أهمية الموقف.

(هـ) الحضور المكثف للآخرين فى الموقف.

وسنفصل القول فيما يلى فى هذه الخصائص لبيان كيفية تأثيرها فى التوكيد.

(أ) مناسبة التفاعل.

أوضحت نتائج الدراسات الخاصة بكيفية بدء المراهقين لتعاطى المواد النفسية المخدرة، والمؤثرة فى الأعصاب، أن المناسبة ذاتها قد تكون نقطة البداية، من قبيل الأعياد والاحتفالات والولائم والأفراح، حيث يسهل عليهم فى ظل هذه الأجواء الصاخبة. والبهيجة أن يبدءوا الرحلة الأخيرة فى حياتهم السوية، ذلك أن ضغط الموقف، والمناسبة تقلل من المقاومة التوكيدية للفرد حيث يخضع لإلحاح المحيطين به للتعاطى حتى لا يُفسد عليهم، بعزوفه عن التعاطى، بهجتهم وأنسهم. وثمة شواهد عديدة تدعم التصور القائل بأن المناسبة ذاتها تشكل عنصرا مؤثرا فى صياغة طبيعة الاستجابة التوكيدية للفرد فى الموقف، فالمراهق، على سبيل المثال، يكون أكثر قدرة على التعبير عن رأيه حين يجتمع مع أقرانه، وإن كان مخالفا لهم، ولكنه حين يذهب مع والده لزيارة مجموعة من الأقارب قد يسمع آراء مشابهة لما يختلف مع أقرانه بشأنه، ولكنه يفضل أن يلوذ بالصمت، أو حين يكون جالسا فى قاعة امتحان فإن مستوى توكيده مع أستاذه الذى يراقب تصرفاته فى لجنة الاختبار يكون أقل توكيدا مقارنة بسلوكه فى قاعة المحاضرة.

أى أن المناسبة تشكل موقفا إما أن يكون مثيرا ومشجعا لتوكيد الأفراد فيها أو مثبطا له.

(ب) مستوى صعوبة الموقف:

يرى «بروش» أن قدرة الشخص على الاستجابة المؤكدة قد تتباين كدالة لصعوبة الموقف (٢٥٨)، فعلى سبيل المثال يصدر الفرد سلوكا مؤكدا مع شخص لا يعرفه فى دار سينما يتكلم بصوت مرتفع، ذلك لأن الموقف منخفض الصعوبة، ولكن حين يرفع جاره المعروف لديه صوت المذياع ليلا فإن صعوبة الموقف تزيد، ومن ثم يقل احتمال صدور الاستجابة المؤكدة.

ومما يتسق مع هذه النتيجة أيضا ما ذكره للمؤلف أحد الطلاب الذين التقى بهم حيث قال: **«إذا رفع جارى صوت الراديو وانا اذاكر لا اقول له شىء إذا كان سيىء الخلق**

وغير مؤدب (أى يصبح غير مؤكد فى ظل درجة مرتفعة من صعوبة الموقف) **أما إذا كان مؤدبا فاطلب منه أن يخفض صوت الراديو** (أى يصبح مؤكداحين تنخفض درجة صعوبة الموقف).

وقد حاول «كولوتكين» Kolotkin تقدير صعوبة المواقف، بأن طلب من المبحوثين ترتيب عدد من المواقف المستمدة من بعض مقاييس التوكيد على متصل به فئات مختلفة من الصعوبة، وقام بحساب نسبة صعوبة كل موقف تبعا للدرجات التى حصل عليها، وحولها إلى درجات معيارية، والتى تشير لمستوى الصعوبة، فعلى سبيل المثال، موقفا مثل: شخص تعرفه سألك سؤال لا تعرف إجابته، كان درجة صعوبته (٣٣,)، فى حين أن موقفا مثل: قام شخص تعرفه بالتشويش عليك فى جلسة علمية وأنت تتحدث وتكرر هذا أكثر من مرة؟ كانت صعوبته (٢,٣). (١٢٦)، ومن المفترض أن **المواقف الصعبة** ستجعل من الأيسر صدور استجابة منخفضة التوكيد، وأن المواقف السهلة ستيسر صدور استجابة مرتفعة التوكيد.

ومن المتوقع أن تسهم متغيرات متعددة فى تحديد مستوى الصعوبة من قبيل مدى أهمية الطرف الآخر، وتوقع عواقب سلبية، أو إيجابية، كبيرة من جراء التصرف التوكيدى مثلما الحال فى معارضة رأى لرئيس أجمع على صحته الآخرون، فضلا عن مدى ألفة الفرد بالموقف نفسه فكلما كان الموقف غير مألوف زادت صعوبته مثلما الحال فيمن يحضر مقابلة للحصول على عمل للمرة الأولى، وارتفاع مستوى خبرة ونفوذ الآخرين الحاضرين فى الموقف، فالأستاذ الذى يلقى محاضرة على مجمع علمى سيكون الموقف أكثر وطأة عليه مما لو كان يلقيها على طلابه.

وهناك أمثلة متعددة فى ثقافتنا تشير إلى ذلك التنوع فى السلوك كنتيجة لمستوى صعوبة الموقف، فمن يذهب إلى لقاء فتاة فى منزل أسرتها لخطبتها سيكون هذا موقفا أصعب كثيرا عليه مقارنة بالذهاب لرؤيتها فى منزل صديق مشترك، وهو ما يغير، بالتبعية، من طبيعة سلوكه التوكيدى حينئذ.

(ج) إدراك الموقف:

إن المعنى الذى يضفيه الفرد على الموقف يؤثر على سلوكه فيه (٨٤)، فعلى سبيل المثال حين يدرك المرءوس الذى يتلقى نصحا من رئيسه الموقف على أنه مهدد لوجوده فى الموقع الذى يشغله وماساً بكرامته فقد يسلك حينئذ إما على نحو غير مؤكد، أو عدوانى: أما حين يتلقى مضمونا مشابها من صديق، أو زميل، ويدرك الموقف على أنه ينطوى على

الحرص عليه، والرغبة فى حمايته فإنه سيستجيب حينئذ، على نحو ودى ويظهر امتنانه وتقديره لناصحه. ومن هذا المنطلق يمكننا القول بأن طبيعة إدراك الفرد للموقف ستحدد طبيعة استجابته التوكيدية فيه.

ومن زاوية أخرى فإن تعديل إدراك الفرد للموقف قد يؤدى إلى تغيير سلوكه التوكيدى، ففى إحدى الدراسات على الطلاب الذين يعانون من التوتر فى تفاعلاتهم مع أقرانهم، وآبائهم، زاد الارتياح الذى شعروا به فيها، حين أعيد التقويم المعرفى لنظرتهم لتلك المواقف الاجتماعية التى كانوا يدركونها على أنها منفرة واستبدلت بإضفاء معنى محبب عليها. (١٢٩ : ٥٦٠).

وهو ما يثير أهمية الاعتماد على عملية تعديل إدراك الفرد لطبيعة المواقف التى يواجهها بوصفه عنصرا رئيسيا فى إستراتيجية برامج التدريب التوكيدى.

(د) أهمية الموقف:

قد ينسى الكثير من الناس مواعيد يضربونها لأصدقائهم للخروج للتنزه، أو التسوق، لكن القليل، بل والنادر، منهم من ينسى موعد اختبار أو مقابلة الترشيح للعمل، والسبب المباشر وراء ذلك هو مدى الشعور بأهمية الموقف بالنسبة للفرد، فالأهمية التى نضفيها على الموقف تؤثر على أسلوب تعاملنا فيه.

ومن المفترض أن هناك علاقة دالة بين أهمية الموقف والسلوك التوكيدى، ولكن هذه العلاقة ليست لها وجهة واحدة، فلا يمكننا القول بأنها إيجابية بمعنى أنه كلما كان الموقف هاما كان التوكيد مرتفعا، أو سلبية حيث ينخفض مستوى التوكيد كلما ازدادت أهمية الموقف، ففى بعض الحالات يتدنى توكيد الفرد فى المواقف الهامة مثلما هو الحال فى مقابلة للحصول على عمل حيث يخفى اختلافه فى الرأى عن الحاضرين حتى لا يتسبب هذا فى فقدان فرصة العمل تلك، بيد أنه قد يجاهر بذلك الاختلاف فيما بعد.

وفى حالات أخرى قد تؤدى الأهمية البالغة للموقف إلى أن يصبح الشخص مؤكدا مثلما هو الحال فى مواقف النزاع القضائى نظرا لأنه إن لم يفصح عن كل حججه فقد يخسر القضية، وقد ذكر أحد الأفراد فى لقاء مع المؤلف ما يتسق مع هذا التصور حيث قال:

«إذا رفع الجيران صوت الراديو أثناء أدائى لعمل مصيرى كالمذاكرة أثناء

الامتحان فإننى اضطر للدخول معهم فى صراع لأمنعهم من تعطيلى، ولو بالقوة، أما إن لم يكن العمل الذى أؤديه هاما سأكتم غيظى وأسكت».

أما فى حالة انخفاض أهمية الموقف فقد أشار العديد من الأفراد – من واقع دراسة استطلاعية أجراها المؤلف – إلى أنه ليس من الضرورة أن يكونوا مؤكدين كما هو الحال حين يتبقى مبلغ زهيد من المال عند المحصل من ثمن التذكرة فقد لا يطالبون به، وهو سلوك غير مؤكد، لأن الموقف غير هام بالنسبة إليهم، وكذلك حين يتعامل معهم شخص بجفاء فى الطريق العام، كأن يزيحهم جانبا بيديه. فهى علاقة عابرة ولا يستدعى الموقف إثارة مشكلة لا داعى لها حين يتصرفون بصورة مؤكدة.

(هـ) الحضور المكثف لآخرين فى الموقف:

من المشاهدات المألوفة لدينا ذلك الصخب الذى يحدثه مشجعو الكرة فى الاستاد الرياضى، والشغب الذى يتلو خسارة فريقهم، أو مظاهر الفرح الهستيرى التى تعقب فوزه، على الرغم من أن أيا منهم منفردا لن يأتى هذه التصرفات حين يشاهد نفس المباراة فى منزله. كذلك نلاحظ أن المرء الذى قد يستمع إلى خطبة الجمعة فى الراديو لا يتأثر بها كثيرا، بيد أنه قد تدمع عيناه حين يسمعها فى مسجد جامع به حشد كبير من البشر، وخاصة حين يكون الخطيب مؤثرا.

أو تلك المرأة التى تكون متماسكة حين تسمع خبر موت زوج إحدى صديقاتها فى حين تنخرط فى البكاء حين تذهب لتعزيتها، وتشهد نوبات البكاء الجماعى، أو ما يمكن تسميته بالولائم البكائية.

تكشف هذه المشاهدات المتعددة عن دور الحضور المكثف لآخرين فى الموقف فى تحديد طبيعة السلوك التوكيدى للفرد، فالناس لا تعبر عن مشاعرها (كالتذمر والسرور) بتلقائية توكيدية، عادة، حين يكونون منفردين فى حين يسهل عليهم ذلك فى ظل وجود آخرين.

ولكن قد يؤدى الحضور المكثف لآخرين، فى حالات معينة، إلى تقليص مستوى التوكيد، كما هو الحال بالنسبة للأشخاص المنطوين الذين يعبرون عن آرائهم بدرجة أقل توكيدا فى الحشود مقارنة بأصدقائهم المقربين. أو تلك الزوجة التى تنتقد زوجها على انفراد، بسهولة، ولكنها تعجز، أو تحجم، عن ذلك أمام الآخرين، وهى ظاهرة شائعة فى

قطاعات كثيرة فى الثقافة المصرية والعربية، فالمرأة مؤكدة مع زوجها بدرجة أكبر خلف الأبواب، وبعيدا عن عيون الآخرين، فى حين يتبدد توكيدها حين تشرق شمس الآخرين. ولعل هذا، بالمناسبة، ما دعا بالبعض إلى القول بأن المرأة الريفية مهيضة الجناح، وهو استنتاج متعجل وغير دقيق لمن يلاحظ الموقف ملاحظة سطحية، ويعجز عن سبر غور تلك الثقافة، إنه مثل من يستدل على أن جسم السلحفاة صلب من الداخل لمجرد أنه لمس طبقتها الخارجية.

وحين نسعى للوقوف على الأسباب المتعددة التى تكمن وراء ذلك الدور الذى يمارسه حضور الأخرين فى تحديد طبيعة الاستجابة التوكيدية سنجد العديد منها، مثل الرغبة فى تقديم صورة معينة للذات أمام الآخرين، أو تهيب رد فعلهم، أو الاحتماء بهم من العواقب السلبية للتوكيد من قبل الطرف الآخر، أو التعرض لتأثير الاستقطاب، أو الاقتداء بسلوكهم، أو أن الأخرين يشجعون الفرد على إتيان سلوكيات معينة، أو يكفونها لديه من خلال ملاحظاتهم النقدية.

بعد أن عرضنا لأهم خصائص الموقف التى تسهم فى تشكيل مستوى التوكيد لدى الفرد، رفعا وخفضا، والكيفية التى تمارس بها هذا الدور، سننتقل إلى الدائرة الأكثر اتساعا، ألا وهى خصائص الثقافة المحيطة بالمواقف التفاعلية التى يصدر فيها السلوك التوكيدى حتى نقف على طبيعة الدور الذى تؤديه فى التوكيد. وفيما يلى بيان ذلك.

رابعا - خصائص السياق الثقافى للتفاعل:

تشمل الثقافة كما يعرفها «عمار»: «الأنماط المختلفة من السلوك، والتفكير، والمعاملات، والقيم، والاتجاهات المادية، والاجتماعية، والمعنوية التى اصطلحت عليها الجماعة فى حياتها، والتى تتناقلها الأجيال المتعاقبة عن طريق الاتصال، والتفاعل الاجتماعى، لا عن طريق الوراثة البيولوجية» (١٦ : ٧٥).

والثقافة وفقا لهذا المعنى عملية متعددة المكونات تتفاعل معا وتمارس تأثيرا إجماليا على التوكيد متمثلا فى أنها مسئولة عن الفروق فى التعبير عن التوكيد عبر النوع والعرق والدين، وعن درجة تحمل السلوك المؤكد من الآخر، وإدراك ما هو مؤكد، وتشكيل السلوك التوكيدى للأقليات، ودرجة الفهم أو سوء الفهم المتبادل للتوكيد عبر الثقافات.

ومن المفترض أن تمارس الثقافة دورها فى تشكيل مستوى التوكيد من خلال أطراف

متعددة كالأسرة، والمدرسة، والجماعة المرجعية، والنظام السياسى، والمؤسسة الدينية، وبما أن هذه المؤسسات تقوم بمهمتها فى التنشئة التوكيدية بواسطة مجموعة من الأليات فإن اهتمامنا سينصب فى الفقرات التالية على مناقشة أبرزها، والدور الذى تقوم به، كوسيط بين الثقافة والتوكيد. ويتمثل أبرز تلك الأليات فى:

(أ) التنميط الثقافى للتوكيد.

(ب) اتجاهات الثقافة نحو التوكيد.

(ج) الجزاء الثقافى للتوكيد.

(د) التنشئة التوكيدية والتدريب على التوكيد.

(هـ) وفرة النماذج التوكيدية فى الثقافة.

(أ) التنميط الثقافى للتوكيد:

تتمثل ظاهرة التنميط الثقافى فى تلك المعايير التى تضعها الثقافة للحكم على السلوك التوكيدى عبر فئاتها النوعية، فهناك معايير خاصة بالحكم على توكيد النساء والرجال، والفئات العمرية المختلفة كالأطفال، والمراهقين، والشيوخ، والزوجات، والازواج، والرؤساء، والمرءوسين. وبناء على هذا التصور فقد نحكم على السلوك بأنه مؤكد إن صدر عن فئة معينة، وغير مؤكد إن صدر عن فئة أخرى تبعا لطبيعة **التنميطات الثقافية** لكل منها، فعلى سبيل المثال: إذا سأل رجل شرطة أحد المارة فى الطريق، حين يشتبه فيه، عن هويته، فهو سلوك مؤكد فى ضوء التنميط الثقافى لدور رجل الشرطة، فى حين أنه إذا فعل ذلك أحد الباعة الجائلين فلن يعد هذا التصرف حينئذ ضربا من التوكيد.

ومن ثم يمكن القول بأنه يصعب فهم، والحكم على السلوك التوكيدى للفئات المتنوعة فى ثقافة ما بدون الإلمام بتلك التنميطات التى تصوغها لمعايير التوكيد فيها. ومن أبرز النتائج التى تترتب على هذه المعايرة الثقافية للتوكيد، بجانب تشكيل التوقعات المعيارية للسلوك التوكيدى، تحديد طبيعة الحكم على التوكيد، إما بالتحبيذ أو النفور على مستوى الثقافة العامة والنوعية، وبالتالى معدل شيوعه فيها.

وحرى بالذكر أنه قد أجريت دراسات متعددة عبر ثقافية، وبين ثقافية، لدراسة الدور الذى تمارسه عملية التنميط الثقافى للتوكيد، وقد دعمت معظم نتائجها، هذا التصور، ففى دراسة عبر ثقافية عن السلوك التوكيدى فى مواقف الاستهلاك، أجريت على عينة أمريكية

وأخرى سويسرية، أدرك السويسريون أحد السلوكيات على أنه عدوان (طلب تغيير سلعة) فى حين أدركه الأمريكيون على أنه سلوك مؤكد، أى أن العوامل الثقافية أثرت فى طبيعة إدراك والحكم على السلوك التوكيدى (١٧٦). وأشار «رامانايه وآخرون» فى أحد بحوثهم إلى إن بعض مظاهر السلوك التى يراها اليهود أنها غير مؤكدة تأخذ معنى مختلف فى إطار التوقعات المعيارية الثقافية للعرب، فالثقافة العربية تحبذ خصال معينة للسلوك مثل مجاراة المعايير، وطاعة الوالدين والأقربون من كبار السن، والتحكم فى الذات فى مواقف معينة، وهذه السلوكيات تتعارض مع السلوك المؤكد كما يدرك فى المجتمع الغربى، وعلى هذا فإن الافتراض النابع من هذا التراث بأن منخفضى التوكيد يتسمون بخصال مثل: الخضوع، والكف، وإنكار الذات يجب أن يؤخذ بتحفظ.

كذلك فإنه يُنظَر إلى بعض السلوكيات فى الثقافة المصرية على نحو مختلف عن الثقافة الغربية مثل: الامتناع عن توجيه نقد لأحد كبار العائلة، أو كبار السن بوجه عام، والإشارة إلى محاسن الذات أمام الآخرين، والمبادأة فى التفاعل مع الجنس الآخر ، ذلك أنها تُعَد سلوكيات مؤكدة فى الثقافة الغربية (٩٧) فى حين أنها ليست كذلك، بشكل عام، فى الثقافة المصرية، وفى المقابل ظهرت سلوكيات تنتظم كأحد مكونات التوكيد فى العينات المصرية، ولكنها لا تعتبر جزء منه فى الدراسات الأجنبية، مثل المسئولية الاجتماعية ففى الثقافة المصرية حيث السلبية، والرغبة فى تجنب الوقوع فى المشكلات، فإن محاولة الدفاع عن الحقوق العامة تتطلب قدرا مرتفعا من التوكيد، بينما فى الخارج فإن المجتمع العام - الأكثر تقدما - يُسبغ حمايته على من يمارس هذا السلوك ؛ لذا فإن ممارسته لا تستدعى قدرا مرتفعا من التوكيد، بل قد ترتبط بعناصر أخرى.

ويتوقع فى ضوء هذا التباين التوكيدى عبر الثقافات أن نجد على مستوى الثقافة الواحدة فروقا بين ثقافاتها الفرعية، وكنموذج لهذه الاختلافات داخل الثقافات الفرعية فإننا قد نجد فى الثقافة المصرية أن ما يعد سلوكا مؤكدا فى الثقافة الجنوبية بالوجه القبلى (كالثأر) يُنظرَ إليه فى الثقافة الشمالية (الوجه البحرى) على أنه عدوان، والولاء للأسرة واحترام كبارها وعدم مناقشتهم فى مسائل كثيرة قد يفهم على أنه سلوك يتجاوز التوكيد إلى العدوان فى الثقافة الأولى، ولكنه قد لا يأخذ المعنى ذاته فى الثانية.

(ب) اتجاهات الثقافة نحو التوكيد:

حين نسألك عن رأيك فيما يحيط بك من أشياء فى حياتك اليومية مثل: التدين ولون البشرة والشعر والموالح والساسة، سيكون لك، بالقطع، اتجاها ما نحوها إما بالحب أو بالكراهية أو بالحياد. ومن المفترض أن طبيعة اتجاهك سيحدد الكيفية التى ستسلك بها نحو هذه الأشياء، فمن يحب الشعر، مثلا، سيقتنى دواوينه، ومن يكره الموالح لن يشتريها، وهكذا. والثقافة بوصفها كائن اجتماعى يحكمها ذات المنطق فهى تتبنى اتجاها نحو كل الظواهر الموجودة داخلها، ومن بينها التوكيد، فهى إما تفضله، وبالتالى تشجع هذا النمط من السلوك داخلها، أو لا تفضله، ومن ثم تحول دون شيوعه فيها. وقد كشفت دراسات متعددة عن أن اتجاه الثقافة، إيجابا وسلبا، نحو مهارات توكيدية معينة تسهم فى تحديد معدل انتشارها فيها، فعلى سبيل المثال بينت دراسة أجريت على سلوك التقاء العيون، بوصفه سلوكا توكيديا، أن العرب والأمريكيين اللاتينيين يركزون نظرتهم (*) على عيون أو وجه المتحدث أما الهنود والباكستانيين، والأسيويين عموما، فيميلون للنظر نحو الشخص وليس إلى وجهه مباشرة(١٤١).

وحصل «ايسلار» على نتيجة مفادها أن الذكور يصدرون سلوك المدح والتقدير حين يكون الطرف الآخر امرأة أكثر مما لو كان الطرف الآخر رجلا، وتتسق هذه النتيجة مع المعايير الاجتماعية الثقافية للمجتمع الغربى التى تشجع الرجال على أن يكونوا أكثر إسرافا فى التعبير العاطفى نحو المرأة (٨٢) ، وتدعم الثقافة الآسيوية التحكم فى الذات فى العلاقات العائلية والشخصية تدعيما موجبا، ومن ثم فإن الأمريكين من أصل آسيوى أكثر ارتفاعا على هذا الجانب من الأمريكيين القوقازيين (٩١).

أما اليابانيون فيميلون لقمع الرغبة فى التعبير عن المشاعر الذاتية كالغضب لأنه سيحطم التجانس الاجتماعى (١٦١)، ويتعلم مديروا الشركات الغربية حين يذهبون للعالم العربى، أن الانتظار نصف ساعة بعد حلول الموعد المحدد شيئا عاديا (أى أن الاعتراض على هذا التصرف بوصفه سلوكا توكيديا غير ملائم) وأن الانتقال بسرعة من الكلام الاجتماعى الودى إلى الشئون العملية ضربا من قلة الذوق (١٠٧).

وفى فحصه لمحتوى الثقافات حصل «بيكر Backer» على نتيجة مفادها أن الصينيين

(*) Gaze

لا يميلون للتعبير عن أنفسهم تأثرا بتعليمات كونفوشيوس القائلة بأن «من يعرف لا يتكلم، ومن يتكلم لا يعرف»، وأن الفعل المخلص هو أساس العلاقة، أما الفعل من خلال الكلمة فلا معنى له (٦٥)، وهى توجهات كما يبدو لا تحبذ الإفصاح عن المشاعر والأراء الشخصية والتى تعد مهارات توكيدية محورية.

وذكر أفراد عينة بحث أجراه «شان Chan» قوامها (١٨٣) طالبا صينيا فى هونج كونج أنهم لايعتقدون أن من حقهم مطالبة الأخرين بتغيير سلوكهم، وأن تحمل الآخر، والحرص على العلاقة معه أكثر أهمية من التوكيد (٦٤).

وفى دراسة أجراها «فوكوياما وآخرون» Fukuyama etal على مجموعة من الأمريكيين الأسيويين تبين فيها أنهم أقل قدرة على التعبير عن مشاعرهم، والتوجه بمطالب للأخرين فى مكان عام، والثناء عليهم، وعدم الاتفاق مع الوالدين (١٩٠). نخلص من هذا إلى أن الثقافة تؤثر فى تشكيل معتقدات الفرد، وتفضيلاته، ومحرماته التوكيدية تبعا لإدراكه لاتجاهاتها المعلنة نحو التوكيد، أى أنه يحق لنا فى ضوء هذا التصور القول بأن الفرد قد يسلك فى بعض المواقف بصورة توكيدية، وفى المقابل قد يمتنع فى أخرى عن التصرف على نحو مؤكد، كنتيجة لإدراكه أو توقعه لحكم الثقافة على التوكيد فى مثل هذا المواقف، فعلى سبيل المثال قد يصمت شخص مؤكد على رأى خاطئ يقوله شيخ كبير المكانة فى الريف مع اعتقاده بأهمية الرد عليه، أو يمتنع عن بدء حديث مع طرف من الجنس الآخر ليس لأنه غير مؤكد بل لأنه يدرك أن الثقافة لا تحبذ مثل هذه السلوكيات.

وحتى يكتمل فهمنا لتلك العملية يعن لنا طرح ملاحظة، نعتقدها هامة، ألا وهى: بما أن اتجاه الثقافة نحو التوكيد، وإدراك الفرد لهذا الاتجاه عمليتان غير متطابقتين، فإن قدرة الفرد على الاستدلال على اتجاه، وحكم، الثقافة على السلوك التوكيدى من خلال المؤشرات والهاديات المتعددة الصادرة عنها تحدد مدى نجاحه فى الاتساق معها. وهى مهارة تحتاج إلى مزيد من البحث حول طبيعتها، وسبل تشكلها، وكيفية تنميتها أيضا حتى يصبح الفرد أكثر قدرة على استشعار توجهات ثقافته، ومن ثم أكثر تناغما معها، وتعبيرا عنها.

(ج) الجزاء الثقافى للتوكيد:

تضع الثقافة – كما أشرنا سلفا – معايير للحكم على السلوك المؤكد، وغير المؤكد، وتتبنى اتجاهات إما متسامحة أو مستهجنة لأنماط سلوكية معينة، قد تكون توكيدية أو غير

توكيدية، وبطبيعة الحال لا يقف دور الثقافة عند هذا الحد، فهى لا تقف مكتوفة الأيدى أمام من يضرب بتفضيلاتها، وتحذيراتها عرض الحائط، بل تقف منه موقفا جزائيا ينطوى على مكافأة من يلتزم بمعاييرها وأحكامها على السلوك، وعقاب من ينتهك تلك التقنينات. وبناء عليه فإن تلك السياسات الجزائية للثقافة تشجع على انتشار التوكيد المرتفع، أو المنخفض أيضا، حين تكافئ من يأتيه، وتقلل منه حين تعاقب من يمارسه.

وهناك العديد من الممارسات الواقعية التى تكشف عن دور تلك السياسات فى تحديد مدى شيوع التوكيد المرتفع أو المنخفض بين أفرادها، والتى تصدر عن المؤسسات المجتمعية المختلفة سواء كانت الأسرة أو المؤسسة التربوية أو الدينية أو السياسية، قديما وحديثا، فعلى مستوى الأسرة، مثلا، حين يقوم الأب بتوبيخ ابنه حين يعبر عن رفضه لبعض تصرفاته أو يبدى ملاحظة على قرار اتخذه فهو ما يحدو بالابن إلي الإحجام عن ممارسة هذا النمط من السلوك التوكيدى مستقبلاً، أما إن امتدح الأب صواب رأيه، ووعده بأخذ ملاحظاته فى الحسبان فإن احتمال أن يؤكد الابن ذاته فى مواقف مشابهة سيزداد. وعلى مستوى المؤسسة التربوية فإن مكافأة المدرس للطالب الذى يوجه إليه أسئلة مفيدة، متعددة، والثناء عليه أمام زملائه من شأنه أن ينمى هذه المهارة التوكيدية لديه أما نهره سيقلصها. وعلى مستوى المؤسسة السياسية فإن تصعيد كاتب يمتنع عن نقد سياسات وقرارات حكومية، تعسفية، يعد ضربا من تشجيع السلوك غير المؤكد مما يضاعف عدد ممارسيه، وهى ظاهرة ملحوظة بجلاء فى دول العالم الثالث، فى حين أن تجريد كاتب مؤكد، يعبر عن آرائه المخالفة باستقلالية، من قلمه يعلم الآخرين عدم التوكيد. وقد تصبح الصورة معكوسة بمعنى أنه حين يستهجن ويعاقب السلوك غير المؤكد فإنه يندثر كما يحدث فى بعض الدول العريقة فى التقدم حيث يجرم – أدبيا على الأقل – الذى امتنعوا عن نقد سياسات جائرة فى عهد مضى.

(د) التنشئة التوكيدية والتدريب على التوكيد:

من تمرن تمرس، فالدربة يتلوها الكفاءة، ومن ثم فإنه حين تتيح الثقافة فرصا متكررة للفرد، سواء بصورة مقصودة أو غير مقصودة، لكى يتدرب على التوكيد فإن تلك المهارة ستنمو لديه، فالثقافة بمثابة حقل تجارب للفرد لكى يتدرب على توكيد ذاته أو يمتنع عن ذلك أيضا.

وحين نتحدث عن عمليات التدريب غير النظامية على التوكيد فى الثقافة فإن حديثنا يجب أن يبدأ مع أول مؤسسة يناط بها تلك المهمة ألا وهى الأسرة حيث تعلم الأسرة ذات التنشئة التوكيدية أعضاءها أن يؤكدوا ذاتهم، وذلك بتشجيعهم على التعبير عما يريدون، وتدريبهم على التحاور فيما بينهم، والاختلاف بطريقة متحضرة، والإفصاح عن مشاعرهم الحانية، وتقديرهم وامتنانهم لما يصدر عن الآخرين من بوادر إيجابية.

وهناك شواهد عديدة نراها خارج نطاق الأسرة سواء فى المؤسسات التعليمية أو العملية تقف كشاهد على عملية التنشئة التوكيدية المجتمعية منها أننا نلاحظ أن طلاب الكليات العسكرية يكون مستوى توكيدهم أقل عند بداية التحاقهم بها مقارنة بسلوكهم قبيل التخرج، فضلا عن أن سلوكهم التوكيدى عقب فترة من العمل فى الوحدات العسكرية يزداد ثانية. وهو ما يشير إلى دور التدريب على التوكيد فى المواقف العديدة التى يواجهونها، والتى يطالبون فيها بتوجيه آخرين، والتعبير عن آرائهم بوضوح فيما يفعلونه. ومن المشاهد أيضا أن الطالبات الجامعيات يزداد مستوى توكيدهن فى السنة النهائية مقارنة بسنة الالتحاق، وقد يعزى ذلك، بالطبع، إلى عمليات الدربة المتنوعة التى يتعرضن لها أثناء دراستهن الجامعية، وما تنطوى عليه من مواقف يجب عليهن فيها مواجهة زملاء متطفلين، أو التعبير عن رأى سياسى، أو الاستفسار من أستاذ عن أشياء غامضة، أو التعليق على تصرف غير مناسب.

ولكن يجب ألا يفوتنا التنويه إلى أن تلك المؤسسات قد تقوم بعملية التنشئة التوكيدية فى الاتجاه المغاير حيث تحول دون أن يصبح الأفراد مؤكدين لأنفسهم، وذلك فى حالة ما إذا كان المجتمع يحكم على التوكيد المنخفض بصورة إيجابية ويعلى من شأنه.

(هـ) وفرة النماذج التوكيدية فى الثقافة:

نحن نتعلم التوكيد من المحيطين بنا كما تتعلم الطيور بناء أعشاشها.

من هذا المنطلق يمكننا القول بأن الثقافة التى تعج بنماذج مؤكدة، حية أو تاريخية، يسهل على أبنائها تعلم السلوك التوكيدى، ففى الغرب، مثلا، حيث النماذج المؤكدة تملأ شاشات التليفزيون، وساحات المحاكم، وقاعات الدراسة، وأماكن التسوق، والنوادى الترفيهية، فإنه يسهل على الفرد فيها أن يلاحظ، ويتمثل، ويسلك بطريقة توكيدية مشابهة، مع إدخال بعض التعديلات التى تلائم ظروفه عليه. وقد ذكر، فى هذا السياق، بعض الأفراد

الذى التقى بهم المؤلف فى جامعات مختلفة ما يدعم هذه الرؤية حيث قالت إحدى الطالبات «مع أن بيئتى الريفية تفرض على احترام أراء الغير، وعدم الدخول فى مناقشة مع الأكبر منى سنا، إلا أن الوضع أصبح مختلفا الآن حيث أصبح لى أساتذة يقولون نحن نحب الطالب الذى يختلف فى الرأى معنا» وذكر آخر: «إن توسع قراءاتى، ووجود نماذج متنوعة اطلع عليها ساعدنى على زيادة قدرتى على التعبير عن مشاعرى مثلهم».

وفى المقابل فإن الفرص المحدودة لوجود نماذج تسلك على نحو مؤكد فى المحيط الذى يتعامل معه الفرد أثناء فترة نموه، تجعل تعلم الفرد لهذا السلوك أقل احتمالا (١٣٨ : ١-٣).

ولا يقف الأمر عند مجرد مدى شيوع النماذج المؤكدة فى الثقافة، ولكن فى إدراك الفرد للعائد المترتب على سلوكهم التوكيدى أيضا، ففى دراسة أجراها «بلاكس وآخرون» على (٣٠٠) طالب وطالبة ارتبط فيها إدراك الطلبة لكل من مستوى توكيد والديهم وعواقب هذا السلوك ارتباطا إيجابيا بمستوى توكيد هؤلاء الطلبة. وأن الذين قرروا أن والديهم، مرتفعى التوكيد وأنهم يكافئون على هذا السلوك، يميلون لأن يكونوا مرتفعى التوكيد أيضا. وفى المقابل فإن الذين قرروا أن والديهم يُكافئون على التوكيد المنخفض، ويعاقبون على التوكيد المرتفع كانوا أقل توكيدا كذلك (١٦٩).

وهو ما يلقى على كاهل المجتمع مسئولية رئيسية تتمثل فى تبنى سياسة معلنة، بقدر الإمكان، تعلى من شأن التوكيد وتكافئ المؤكدين، من جهة، وتعاقب غير المؤكدين وتستهجن تصرفاتهم من الجهة الأخرى.

قبيل الانصراف من تلك النقطة أود أن أشير إلى زاوية هامة لهذا الموضوع تتمثل فى أننا كأمة إسلامية يذخر تاريخها، وواقعها أيضا، بنماذج توكيدية عديدة من شأن الوعى بها ومحاولة التأسى بسلوكها الإسهام فى شيوع ذلك النمط المرغوب من السلوك فى ثقافتنا، وليس ببعيد عنا أول تلك النماذج رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم، والذى لنا فيه أسوة حسنة، حيث جاهر أمة كاملة باختلافه معها، وسيدنا أبو بكر وعمر والخليفة الراشد عمر بن عبد العزيز، والعز بن عبد السلام سلطان العلماء الذى جاهر الحكام المماليك بفتواه بأنهم عبيد يجب بيعهم فى السوق ...... ليصبح لهم الأهلية فى الحكم، وأحمد عرابى الذى أعلن للخديوى عباس على الملأ أن الله خلقنا أحرارا فلن نُستعبد بعد اليوم، والشيخ العدوى عالم

الأزهر الجليل الذى رفض هدية الخديوى قائلا بأن من يمد رجليه لا يمد يده. وذلك بعد أن مر عليه الخديوى فى اليوم السابق وهو يدرس لطلابه فى صحن الجامع الأزهر، وكان يمد رجليه، ولم يعتدل فى جلسته عند مروره فأرسل له الحاكم هدية مع رسوله، ليلا، فرفضها مصحوبة بتلك المقولة التوكيدية، لأنه لو قبلها لما استطاع أن يأتى هذا السلوك المؤكد ثانية.

- **محددات السلوك التوكيدى، نظرة عامة:**

فى أعقاب بيان الدور الذى تمارسه المتغيرات الخاصة بالفرد، والطرف الآخر، وخصائص موقف التفاعل، والسياق الثقافى المحيط فى تشكيل السلوك التوكيدى للفرد، زيادة ونقصانا، يعن لنا - كتعليق ختامى - تسجيل عدد من الملاحظات حول ذلك الدور تتمثل فيما يلى:

- تشير الدراسات السابقة إلى وجود أكثر من توجه لفهم المتغيرات المحددة للتوكيد، وأن التوجه الذى يتبناه الباحث يحدد فئة المتغيرات التى يدركها على أنها جوهرية، ففى نموذج الكف التبادلى تركز الاهتمام على متغير القلق باعتباره ذى دور مركزى فى فهم التوكيد، وفى المنحى المعرفى انصب التركيز على الجوانب المعرفية داخل الفرد ودورها فى تشكيل هذا السلوك، فى حين أهتم باحثو المنحى الموقفى بالثقافة وبعض المتغيرات المتصلة بخصال الطرف الآخر، وهناك توجه رابع ينادى بأن تحديد مستوى التوكيد يرجع لقرار شخصى يتخذه الفرد ذاته. فقد يسلك الفرد على نحو منخفض التوكيد، ليس لأن لديه قصور فى بعض الجوانب المعرفية، بل كاختيار شخصى ينبع من معتقداته أو قيمه الدينية، أو الاهتمام الشديد بالطرف الآخر، أو لنقص الاهتمام بالموقف ككل (١٤١ : ٢٥٣ - ٢٥٤).

ويمكن القول بأن هذا الاختلاف لا ينطوى على خلاف بل يعكس تعدد في زوايا الرؤية، من شأنه أن يفضى إلى نظرة متكاملة للسلوك التوكيدى ومحدداته. وإن أخذ هذه المتغيرات - مجتمعة - فى الحسبان تيسر فهم هذا السلوك، فى حين أن كلا منها منفردا غير كاف لتفسيره، فالشخص قد يكون منخفض التوكيد بسبب ارتفاع مستوى قلقه فى فئة معينة من المواقف، ولكنه فى مواقف أخرى يصبح منخفض التوكيد بسبب عناصر معرفية محددة، وفى مواقف ثالثة فان انخفاض التوكيدى لديه قد يعزى إلى متغيرات متصلة بالسياق، أو لاعتبارات شخصية وقيمية معينة .

- هناك تأثير متبادل بين محددات السلوك التوكيدى وأبعاده. ذلك أن الأبعاد، والمفترض أنها بمثابة المتغيرات التابعة بالنسبة للمحددات، تؤثر هى أيضا فى المحددات التى ننظر إليها بوصفها المتغيرات المستقلة للأبعاد (أى التى تؤثر فيها) أى أن كلا من الأبعاد والمحددات تنتظم معا فى منظومة تفاعلية من العائد المتبادل، وكمثال لذلك تلك العلاقة التى كشف عنها الباحثون بين مفهوم الذات والتوكيد، حيث تبين أن الفرد الذى يدرك ذاته على أنه محترم من الآخرين سيسلك على نحو مرتفع التوكيد، ومن شأن هذا السلوك أن يُحسنَّ - بدوره - مفهومه عن ذاته، أى أن ممارسة السلوك المؤكد ستؤثر على مفهومه عن ذاته وتدعمه. وفى هذا الخصوص يشير «لازاروس» إلى أن ما يفعل الفرد يقدم أساسا لمفهومه عن ذاته، فكلما دافع عن نفسه وتصرف بطريقة يحترمها، كلما زاد احترامه لنفسه، فالسلوك غير منعزل ولكنه يتفاعل مع بعضه(٨٧ : ٢٦). وفى دراسة أجراها «بارميلى» Parmely أشار إلى أن تنمية السلوك التوكيدى من خلال برامج تدريبية أدى إلى تحسن فى صورة الذات لدى مجموعة من الفتيات، وحصل «ستاك وآخرون»، و«تولور وآخرون» على نتائج مشابهة (١٣ : ١٠؛ ١٩٣؛ ١٨٥).

ومما يجب الإشارة إليه فى هذا المقام أن عالم الإحصاء السويدى الشهير «جورسيكوج Gorsekog» قد طور أسلوبا إحصائيا يندرج فى فئة التحليل متعدد التغاير كاستجابة للحاجة إلى بحث ذلك النمط من علاقات التأثير المتبادل بين فئتين من المتغيرات يُنظَر إلى أحدهما بوصفها متغيرات مستقلة، والأخرى تابعة (مثل محددات التوكيد وأبعاده) يطلق عليه "Lisrel" (*) (٧٩)، ويقدم هذا الأسلوب إمكانات أكبر للاقتراب من دراسة الظاهرة؛ كما تحدث فى الواقع، بدلا من أن نفرض عليها إطار مسبقا ندرسها من خلاله؛ وهو ما يؤدى إلى أن تعكس النتائج - جزئيا - ملامح هذا الإطار بقدر أكبر مما تعكس الواقع الفعلى للظاهرة

- لا تؤثر هذه المحددات فى السلوك التوكيدى منفردة أو بصورة مباشرة بل تتفاعل فيما بينها وقد يعدل أحدها من تأثير الآخر على التوكيد. فعلى سبيل حوار سلبى مثل: لا أستطيع التحدث أمام الأخرين لأننى خجول، قد يتبعه توقعات سلبية (الآخرين سيسخروا منى إن فعلت هذا)، والتى تؤدى إلى سلوك منخفض التوكيد، فيما بعد (٦١ : ٥)، وفى المقابل فمن شأن توقع عواقب سلبية للسلوك المؤكد زيادة معدل العبارات الداخلية السلبية التى تكف

(*) Linear Structural Relationship

هذا السلوك (١٨٤). وقد يُعدِّل متغير توقع العواقب تأثير القلق على التوكيد. ففى ظل توقع عواقب موجبة للسلوك المؤكد، فإن مستوى القلق المرتفع لن يكف الاستجابة بل قد يقلل من تأثير القلق، مثلما الحال فيمن يتأهب لدخول امتحان نهائى شفهى فى كلية الطب، فنظرا لأنه يتوقع درجات عالية إن أجاب بصورة مؤكدة فى الامتحان فإن قلقه المرتفع لن يكف الاستجابة التوكيدية حينئذ.

وفى دراسة أجراها المؤلف على مجموعتين كانت درجات أفراد أحداهما مرتفعة على القلق، والحوار السلبى، ومنخفضة على الحوار الإيجابى، باعتبارها تمثل الظروف المثلى لكف التوكيد تبعا لما يشير إليه تراث البحوث السابقة، أما درجات أفراد المجموعة الثانية فكانت مرتفعة على الحوار الإيجابى، ومنخفضة على القلق، والحوار السلبى، ويتوفر لها الظروف التى يفترض أنها تحث السلوك المؤكد، وقد أظهرت نتيجة المقارنة ارتفاع المجموعة الثانية على كل الأبعاد على نحو دال، مما يشير إلى إمكانية وجود آثار تفاعلية لتلك المحددات فيما بينها على التوكيد (٢٣).

وحرى بالذكر أيضا أن التفاعل لا يقتصر فقط على المحددات فيما بينها بل إن المكونات النوعية للتوكيد تتفاعل فيما بينها كذلك. فعلى سبيل المثال من شأن عجز الفرد عن التعبير عن المشاعر الإيجابية أو السلبية نحو الآخرين، أن يجعله أقل قدرة على مواجهتهم، وأقل قدرة على الانخراط فى أو بدء محادثة مع شخص آخر.

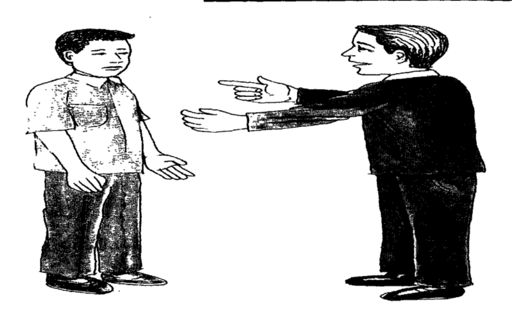
كذلك فإن تأثير تلك المحددات على أبعاد التوكيد يتباين من بعد لآخر، حيث قد تتأثر القدرة على التعبير عن المشاعر السلبية بمتغير سلطة الأخر بدرجة أكبر من القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية.

وكذلك فإن البعد الواحد يتأثر على نحو مختلف بتلك المحددات، فبعد مثل التعبير عن المشاعر السلبية (الغضب – الاختلاف) قد يتأثر بالزيادة فى ظل مستوى منخفض من الألفة، وبالنقصان فى ظل مستوى مرتفع. وسلطة الطرف الآخر قد يؤثر سلبيا على القدرة على الاختلاف حين تكون سلطة الآخر مرتفعة وإيجابيا حين تنخفض سلطته.

بعد أن عرضنا بصورة موسعة – نسبيا – للمتغيرات التى تسهم فى تشكيل السلوك التوكيدى بفئاتها المتنوعة، وهو ما يسهم فى فهم الكيفية التى يتشكل بها المستوى الراهن لتوكيد الفرد، والذى قد يكون منخفضا، وفى هذه الحالة فإننا فى حاجة لاستثمار معرفتنا بالعوامل المسئولة عن ذلك بغية تنمية مستوى توكيد الفرد بما يزيد من توافقه النفسى. وستكون هذه هى مهمتنا فى الفصل القادم بإذن الله.

« لن نسعى لفعل شيء إذا اشترطنا
أن نتغلب سلفا على كل العقبات »

«صمويل جونسون» (٥٥ : ١٤)



الفصل الخامس

التدريب على السلوك التوكيدى

المحتـــويــات

- تعريف التدريب التوكيدى
- أهداف التدريب التوكيدى
- الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدى
- أسباب انتشار وذيوع التدريب التوكيدى
- البنية الفكرية التحتية للتدريب التوكيدى
- فنيات التدريب التوكيدى
- إعداد وتنفيذ برامج التدريب التوكيدى
- تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى



أولاً : تعريف التدريب التوكيدى :

حين نبحث عن جوهر العلم سنجد أنه عبارة عن محاولة دءوب للبحث عن المشكلات وفيها للتغلب عليها . أى أنه سلاح العلماء الماضى لتخفيف معاناة البشر، وتحسين حياتهم، ومن هنا فقد ابتكر علماء النفس **التدريب التوكيدى**(*) بوصفه وسيلة ناجحة، نسبياً، لمساعدة من يصعب عليهم التعبير عن مشاعرهم، والمجاهرة بآرائهم، والدفاع عن حقوقهم، ومواجهة ضغوط الآخرين لإكراههم أو إغوائهم على أن يفعلوا ما لا يرغبون، أو الامتناع عن فعل ما يرغبون .

وقد ظهر التدريب التوكيدى فى الثلث الأخير من هذا القرن، وانتشر بصورة متسارعة، وبصفة خاصة فى الثقافة الغربية، نظرا لتوافقه مع القيم الثقافية الحاكمة لها، انطلاقا من الأرض الأمريكية الشمالية، تلك الأرض التى لاذ بها الباحثون عن الحرية فى القرنين السابع عشر والثامن عشر تنسما لريحها، والذين قام أحفادهم، فيما بعد، بتصدير أسلوب تدريبى يُعلى من قيمتها، ويُعلم الناس كيفية ممارستها، فكما هو معروف فإن جوهر التوكيد أن تتصرف بحرية، وتلقائية، دونما خوف من الآخرين، أو ردود أفعالهم ما دمت لم تؤذهم ، ويعرف **التدريب التوكيدى** بأنه :

« مجموعة متنوعة من الأساليب، والإجراءات المعرفية، والسلوكية الهادفة إلى تعديل معارف، وسلوك الأفراد، وتدريبهم على التعبير عن مشاعرهم، وأفكارهم، و آرائهم، والدفاع عن حقوقهم، ومواجهة من يستغلونهم بطريقة ملائمة دونما انتهاك لحقوقهم» (١٧٥ ؛ ٢٠٢، ١٣٤) .

وتنتظم الأساليب المستخدمة فى إطاره فى فئات ثلاث هى :

- **أساليب بدنية** : ومنها التدريب على الاسترخاء، والتدريب على التحكم فى الجوانب غير اللفظية للتوكيد .
- **أساليب معرفية** : مثل التدريب على الحوار الداخلى الإيجابى، وتغيير المعتقدات اللامنطقية

(*) Assertive training

- أساليب **سلوكية** : من قبيل تمثيل الدور، والاقتداء، وإعادة السلوك، والتلقين، والتدعيم .

ويقوم الباحثون بمزج هذه الأساليب واستخدام بعضها، أو كلها، بما يحقق أهداف البرنامج التدريبي، ويتناسب مع احتياجات المتدرب، ومشكلاته التوكيدية المتفردة .

وقد أصبح التدريب التوكيدي وسيلة للإرشاد النفسي تستخدم مع جمهور متنوع يعاني من مشكلات متعددة، وبوجه خاص مشكلات التفاعل في العلاقات الشخصية (٨٩) .

ثانيًا : أهداف التدريب التوكيدي :

بما أن أهداف التدريب التوكيدي تختلف تبعا لطبيعة الجمهور الراغب في التدريب فلنا أن نتصور وجود أهداف عامة للتدريب التوكيدي مقابل أهداف نوعية تتصل بطبيعة الراغبين فيه والمستهدفين له. وسنعرض فيما يلي للأهداف العامة للتدريب التوكيدي، وعقب ذلك نقدم نماذج للأهداف النوعية التي تختص بها فئات محددة ممن يتعرضون له دون غيرها . وتتمثل أبرز أهدافه العامة في :

١ - **تقليل القلق المرتفع للفرد في مواقف التفاعل الاجتماعي** : كما هو معروف فإن القلق الزائد يكف التوكيد ؛ لذا فإن تدريب الفرد على الاسترخاء والتحكم في مستوى قلقه إبان مواقف التفاعل مع الآخرين يساعد على زيادة توكيده، يجعله، بدوره، أكثر قدرة على الحصول على إثابات اجتماعية وذاتية بحيث يصبح - كما يقول « ريم وماسترز » - أكثر سعادة ورضا عن حياته (٢٥) .

٢ - **تعريف الفرد** بمفهوم التوكيد، وتمييزه عن العدوان والخضوع، وتزويده بحصيلة واسعة من الاستجابات والخبرات التوكيدية في مواقف متنوعة، ومعاونته على أن يعرف، ويتقبل حقوقه التوكيدية، ومسئولياته تجاه الآخرين، وأن يتقبل، في المقابل، حقوق الآخرين ومسئولياتهم التوكيدية، لأن قدرة الفرد على تحمل توكيد الآخرين تعد عنصرا جوهريا في حثه على التوكيد .

٣ - **تعديل البنية المعرفية** للفرد : وذلك بالتعرف على المعوقات المعرفية التي تحول دون توكيد الفرد لذاته من قبيل : المعتقدات غير المنطقية التي يتبناها مثل : « **إذا أصبحت مؤكدا سأصبح وقحا** »، والعبارات الذاتية السلبية التي يقولها لنفسه مثل « **من الأفضل أن احتفظ برأيي لنفسي** »، ولوم الذات على التوكيد، والتقييم السلبي لها، والخوف من التقييم

السلبي للآخرين حين يتصرف بصورة مؤكدة (٩٠)، وعقب ذلك نقوم بإحلال معتقدات منطقية بدلا منها مثل « **الناس ستحترمني بدرجة أكبر حين أصبح مؤكدا** »، وعبارات ذاتية إيجابية يوجهها لذاته من قبيل « **قد يستفيد الآخرون من رأيي حين أعبر عنه أمامهم** »، وأن يدعم ذاته على التوكيد بدلا من لومها عليه، وأن يحترمها بصورة أكبر، وأن يقيمها بشكل إيجابي، **فاحترام الآخرين لنا يبدأ من احترامنا لأنفسنا**، وألا يتهيب من التقييم السلبي للآخرين ما دام ليس لديهم مبررات منطقية ومقبولة لذلك.

٤ - **التدريب على التلقائية** سواء على المستوى الانفعالي، أو الفكري، أو السلوكي، والتي يفصح الفرد بموجبها من مشاعره بصورة جلية، وأفكاره بسلاسة، وأن ينتقد الآخرين على نحو بناء، وبدون حدّة أو عصبية، وأن يتصرف بطريقة تخلو من القلق المفرط أو الكف المبالغ فيه (١٥٤) . ويدافع عن حقوقه ليحصل على ما يريد دون إيذاء الآخرين، أي أن يقول ويفعل ما يريد متى يشاء بطريقة ملائمة (١٦٠) .

٥ - **المبادأة** : بحيث يصبح المتدرب عقب انتهاء برنامجه التدريبي قادرا على أن يمسك بزمام المبادأة في علاقاته، وتفاعلاته الاجتماعية، كأن يبادر بتقديم نفسه لشخص يجلس بجانبه، أو يلتقي به لأول مرة، ويبدأ معه حديثًا، ويستفسر من المتحدث عن نقاط إضافية، ويوجه مسار محادثة، وينهي لقاء، أو يعتذر عن موعد لعدم ملاءمته له، ويدعو زميلا لزيارته في منزله، أو للخروج معا .

٦ - **الشجاعة الأدبية** : والتي تنطوي على القدرة على مواجهة الآخرين، والاعتذار العلني أمامهم عن خطأ ارتكبه في حق أحدهم، أو التراجع عن وجهة نظر تبين عدم صحتها، والاعتراف بأنه لا يعرف شيئا معينا، والثناء على فكرة جيدة قالها أحد الزملاء، أو سلوك طيب صدر عنه، وتوجيه نقد للذات أمام الآخرين، ونقدهم أيضا، وعدم النظر إلى النقد بوصفه انتقاصا من قدره، أو قدرهم .

٧ - **الصلابة النفسية** : وتعني أن يصبح الفرد قادرا على تحمل ضغوط الآخرين، والتخلص من المواقف المحرجة بيسر، ومقاومة محاولات فرض وجهات نظر معينة عليه، أو إكراهه على إتيان سلوك معين لا يرغبه، وعدم الانقياد لمحاولات الإحراج الأدبي كالذي يطلب منه على الملأ شيئا رفضه حين طلبه منه على انفراد لاعتقاده أن خجله من الآخرين سيحمله على الموافقة، وأن يرفض المطالب غير المعقولة، ولا يذعن للإلحاح .

٨ - **تشجيع الفرد** على الإفصاح عن هويته، والإعلان عن مواقفه، وإظهار معتقداته وممارستها، والتمسك بها، بغض النظر عن اختلافها مع المحيطين به ما دام يحترم فى ذات الوقت معتقداتهم .

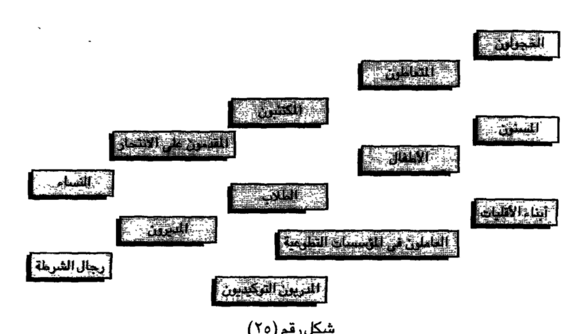
هذا فيما يتصل بالأهداف العامة للتدريب التوكيدى، بيد أن هناك بعض الأهداف ذات الطابع المتفرد لفئة دون غيرها، وهو ما يتطلب إما التركيز فى البرنامج على مهارات بعينها، أو إضافة عناصر تدريبية بذاتها، فعلى سبيل المثال، حين ندرب **الممرضات** على التوكيد، فإن من أهم المهارات المطلوبة التعامل مع الشكاوى المتكررة من المرضى، والاستفسارات المفرطة، والحزم فى استدعاء الطبيب للحالات الحرجة، والدفاع عن وتفسير قراراتها بالنسبة للمرضى ذوى الحالات الصعبة .

أما فى حالات برامج التدريب **لأبناء الأقليات** فيتم التركيز على تحدى وتفنيد النظرة النمطية المتعصبة ضدهم، والتعبير عن عدم الاتفاق مع أفراد الأغلبية حول قضايا معينة بدلا من مجاراتهم والاحتفاظ بالهدوء عند سماع ألقاب سخيفة موجهة إليهم (١٣٢)، وحين ندرب مجموعة من **المذيعات** فإن الاهتمام سينصب على تنمية مهارة التحكم فى الوقت، وتنبيه المتحدث الذى يسترسل فى الحديث، وأخذ الكلمة منه وإعطائها لآخر، أو إخباره بانتهاء الوقت، أو طلب إيضاح لوجهة نظر غريبة، أو غامضة، وإظهار عدم الاتفاق معها، أو مطالبته بالحد من استخدام مصطلحات أجنبية فى كلامه حتى يفهمه المشاهدون .

أما **أئمة المساجد** فإن بؤرة برنامجهم التدريبى يجب أن تتمحور حول تثبيت وإدارة النظر فى وجوه الآخرين، وتقديم نفسه، وطلب تفسير سلوك، وتبنى وجهة نظر، والإفصاح عنها حتى لو كانت غير مألوفة ما دامت شرعية .

ثالثاً : الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدى :

تتمثل أهمية التدريب التوكيدى فى قدرته على التصدى بفعالية للمشكلات المتنوعة التى يتعامل معها، وفى تلك المزايا التى يقدمها للجمهور الذى يعانى منها بفئاته المختلفة. وسنركز فى هذا السياق على هوية المستهدفين للتدريب التوكيدى، وبيان طبيعة المشكلات التى يعانون منها، والكيفية التى يستفيدون بها منه، يتضمنهم الشكل التالى رقم(٢٥).



شكل رقم (٢٥)

يتضمن حصرا مبدئيا بفئات الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدى

ونعرض فيما يلى مبررات احتياج كل فئة من الفئات السابقة للتدريب التوكيدى، وذلك على النحو الآتى :

١ - الخجولون ومن يخشون مواجهة الآخرين :

بما أن الخجل من الآخرين والخشية من تقييماتهم السلبية للفرد، والذى يؤدى إلى تجنب حضور أو الاشتراك فى العديد من المواقف والمناسبات الاجتماعية تلافيا لمواجهتهم- من بين المشكلات المنتشرة فى شرائح اجتماعية عديدة، وكذا فى مراحل عمرية بعينها، وبوجه خاص المراهقة، وحيث أن التوكيد **مضاد** للخجل من، وتهيب، الآخرين، إذن فمن شأن التدريب على توكيد الذات الإسهام فى مواجهة تلك المشكلة، ومنع تفاقم تداعياتها التى قد تعد أكثر خطورة منها، فعلى سبيل المثال قد يؤدى خوف الفرد من التفاعلات الاجتماعية ، وشعوره بالعجز عن التصرف بصورة مؤكدة فيها إلى أن يتجنبها، وحتى يكون هذا التجنب مبررا فقد تنشأ لديه مخاوف من الأماكن المفتوحة التى يحتمل حدوث تلك التفاعلات فيها، أو تظهر لديه معتقدات غير منطقية تنفره من الناس ؛ فهم أنانيون، واستغلاليون، ومارقون عن الدين؛ لذا يجب ألا أجالسهم، وقد يصاب بالاكتئاب، وما يستتبعه ذلك من مضاعفات سلبية ضارة. ومن المفترض أن التدريب التوكيدى بما ينطوى عليه من زيادة شعور الفردبكفاءته، وثقته بذاته، وتلقائيته، ومن ثم بالرضا عن نفسه، أن يسهم فى تقليل المخاوف من المواقف

الاجتماعية التى يشعر هؤلاء الأفراد بعدم الارتياح فيها، ويشجعهم على الاعتقاد بقدرتهم على مواجهتها مستقبلا (١٣٢) .

٢ - المتعاطون :

من المفترض أن العديد من مشكلات المدمنين تكمن فى عجز الفرد منهم عن رفض الضغوط التى يمارسها الآخرون لبدء التعاطى، والتى قد تأتى فى صورة دعوة مثل : هل تأخذ كوبا من البيرة معى، أو: «**ألا تأتى للشراب معى فى الحانة القريبة**» (١٦٠)، وقد تأخذ الدعوة أشكالا أخرى كالتهديد « **إذا لم تشرب فلا تجلس معنا** » أو الإغاظة «**لا يرفض الشرب معنا سوى صغار السن**» (العيال) .

كذلك قد يلجأ الفرد للتعاطى، الكحول بوجه خاص، إما هربا من مواجهة مواقف الصراع مع الآخرين، أو لتخفيف توتره المرتفع الناشئ عن عجزه عن حل مشكلاته معهم، أو ليتمكن، حين يكون تحت تأثيرها، من التعبير بتلقائية عن مشاعره التى يقمعها فى الأوقات العادية (١٥٢) .

حين نمعن النظر فيما ذُكر من أسباب للتعاطى سنجد أن من أبرزها انخفاض مستوى توكيد الفرد، بيد أن الأمر لا يقتصر على ذلك بل إنه يعد أيضا من أسباب **الانتكاس** بعد العلاج من الإدمان، وفى هذا الصدد فقد وجد « مارلات وجوردان » Marlatt & Gordan أن ما بين (١٦ - ٢٠ ٪) من حالات الانتكاس تعزى إلى ضعف المهارات التوكيدية، وبوجه خاص مهارة رفض مطالب غير معقولة (١٧١)، **وتشير** سلسلة من الدراسات التى أجريت على فئات متنوعة فى المجتمع المصرى إلى أن نسبة لا يستهان بها من المتعاطين بدأوا التعاطى تحت ضغط إلحاح أقرانهم (نظرا لانخفاض توكيدهم)، وأنه كلما حاولوا التوقف فشلوا فى ذلك - جزئيا - بسبب ضغوط أصدقائهم، أو لتقليل التوتر الناتج عن فشلهم فى مواجهة مشكلاتهم، وما دام انخفاض التوكيد يرتبط ببدء التعاطى، والانتكاس بعد العلاج أيضا، فإن التدريب على التوكيد سيزيد أولا من قدرة الفرد على مواجهة الضغوط الرامية لحثه على بدء التعاطى فضلا عن أنه سيقلل توتراته لأنه لن يكبت مشاعره، وسيعبر أولا بأول عما يتراكم فى صدره منها، وبذا لن يكون فى حاجة إلى اللجوء للتعاطى، وكذلك فإن تعبيره عن اختلافه مع الآخرين ومواجهة ضغوطهم ودفاعه عن حقوقه ومواجهة مشكلاته لن يجعل لهروبه إلى المخدر مبررا .

وقد صمم « ميلر وزملاؤه » Miller etal برنامجا للتدريب التوكيدى لتعليم اثنين من المدمنين مهارة رفض الدعوة للشراب، وقد تضمن البرنامج عناصر متنوعة منها :

- الطلب ممن يلح فى دعوته للشراب أن يكف عن ذلك .
- اقتراح بدائل أخرى عليه (**دعنا نأخذ كوبا من القهوة بدلا من ذلك**) .
- تغيير موضوع الحديث إلى آخر .
- بقاء العين معلقة به أثناء الحديث معه (١٦٠) .

وقد أثمر هذا البرنامج آثارا إيجابية حيث أدى إلى زيادة معدل رفض مطالب البدء فى التعاطى .

٣ - المكتئبون :

من المعروف أن الاكتئاب الخفيف (العصابى) من أكثر الأمراض النفسية شيوعا فى كوكبنا، وبما أنه يتضمن بعض المكونات المعرفية التى تنطوى على الشعور بالعجز، والنفور من، والعزوف عن المشاركة فى التفاعلات الاجتماعية (١٩٤)، فإن هذا مما يزيد احتمال فشل الفرد فى مواجهة تلك النوعية من المواقف مما يولد لديه شعورا بعدم القدرة على التعامل مع مثيلاتها لاحقا، وبما أن المكتئب يبخس ذاته، ويميل إلى تضخيم مخاوفه ونقاط ضعفه، فإن خوفه من تلك المواقف، وشعوره بأنه سيفشل فى مواجهتها لاحقا سيتفاقم، وهو ما يوقعه فى أسر دائرة من التدهور .

ومن هنا فإن التدريب التوكيدى قد يسهم فى كسر تلك الدائرة الجهنمية من خلال تعديل التصورات المعرفية للمكتئب فى اتجاه تقبل الفشل الجزئى، والاستفادة منه من خلال الوقوف على أخطائه وتحليلها، ومحاولة تلافيها لاحقا، كذلك فإن التدريب سيزيد من ثقته بذاته وكفاءته فى مواجهة تلك المواقف، وستغذيه خبرات النجاح الفعلى، المبدئية، فى تنمية شعوره بالكفاءة الذاتية، والذى سيقلل بالتالى من إحباطاته ويجعل من اليسير عليه مستقبلا مواجهة نظيراتها، أى أن التوكيد المرتفع سيقلل من روافد الاكتئاب ويجفف - جزئيا - منابعه، ويساعد الفرد على التصدى للمصادر المتبقية بكفاءة أكبر .

٤ - المقدمون على الانتحار :

يعد الانتحار من بين المشكلات الهامة فى عالمنا، ويعتبر السبب رقم «١١» للموت فى أمريكا حيث يموت بها «٢٢» ألفا سنويا منتحرين، وهناك أسباب متعددة للإقدام على الانتحار منها، كما تبين فى دراسة على مجندين بالبحرية الأمريكية حاولوا الانتحار أثناء الخدمة أن تلك المحاولات كانت تهدف إما إلى تخفيف الأعباء التدريبية، أو الحصول على مزايا من قبيل دخول المستشفى أو أخذ أجازات، كما قد يعزى الانتحار إلى عدم قدرة الفرد على مواجهة المشكلات والمواقف العصبية التى يتعرض لها، أو كما أوضحت دراسة « حاتم » Hattem التى أجراها على مجموعة من المنتحرات، إلى رفض شريك الحياة لهن، وتهديده بتركهن (١٩٤) .

حين نحلل بعض وقائع الانتحار فى مجتمعنا من خلال متابعة، وتحليل مضمون بعض وسائل الإعلام، سنجد أن الانتحار، بشكل عام، بمثابة وسيلة للهروب من مواجهة المشكلات مثل تلك المراهقة التى تحاول الانتحار ردا على رفض أهلها تزويجها من شخص ترغبه بدلا من محاولة إقناعهم بأساليب مختلفة للنظر فى الموضوع من زاوية أخرى، أو الطالب الذى يرسب فى الامتحان آخر العام ويخشى مواجهة الناس، ووالديه ، بذلك، فينتحر بدلا من تحليل أخطائه، والاعتراف بها، والتعهد بالتزام نهج جديد للتغلب عليها، أو الجندى الذى يعجز عن تحمل اضطهاد الضابط الذى يرأسه فينتحر بدلا من محاولة تصعيد شكواه للقيادات الأعلى.

أى أن هؤلاء كانوا فى حاجة إلى وسيلة تزيد من صلابتهم الشخصية، وفعاليتهم الاجتماعية، بحيث يصبحون قادرين على إعلان مواقفهم بوضوح، ومواجهة الضغوط التى تمارس حيالهم، والدفاع عن حقوقهم، والاعتراف بأخطائهم، وهى سلوكيات لن يمكنهم إصدارها بدون تمتعهم بقدر مرتفع من التوكيد. وبناء عليه فإن تنمية مهاراتهم التوكيدية من خلال التدريب التوكيدى تمكنهم من مواجهة تلك المشكلات فى مهدها حتى لا تتصاعد وتؤدى إلى تلك النهاية المأساوية. فعلى سبيل المثال من يقول لرئيسه: إنك تعاملنى بطريقة غير عادلة حين يشاهد مؤشرات مادية ملموسة تشير لذلك، كأن يتخطاه فى ترقية، فقد يستجيب له رئيسه: وبذا تنتهى المشكلة بعيد بدايتها توا، وحتى إن لم ينصفه فى حينه، أو عاقبه عقابا بسيطا، فإنه سيحسب حسابه قبل أن يتخطى حقوقه ثانية، أما من يصمت إزاء

مثل هذه الأوضاع، فقد يفكر، بعد حين، فى النقل من العمل، وإن فشل ففى الانتقال من الحياة برمتها .

وحرى بالذكر أن اهتمامنا بضرورة التدريب التوكيدى لا ينصب فى هذا المقام على المنتحر لأنه يكون قد قضى نحبه، ولكن على من يشرع فيه وتفشل محاولته، أو من يفكر فيه مستقبلا، حيث ندعوه لأن يفكر فى توكيد ذاته بدلا من التفكير فى الانتحار، لأنه سيتعلم من التدريب التوكيدى أن أفضل أسلوب للتعامل مع مشكلاته، هو اقتحامها، وبذا يسهم التدريب فى تخفيف حدة تلك المشكلة، وتهميش حجمها على مسرح المجتمع، إلى الحد الأدنى، ولا يغيب عن بالنا أننا مجتمع مسلم يغلظ الله فيه، بصورة غير معهودة، عقوبة المنتحر الذى ينظر إليه بوصفه متمردا على إرادته سبحانه وتعالى.

٥ - النساء :

النساء فى أطوارهن المختلفة فى حاجة إلى التوكيد المرتفع لأداء أدوارهن المتعددة. **فالمرأة العاملة** فى حاجة للدفاع عن حقوقها، وكيانها، وقيمتها، وكرامتها إبان تعاملها مع تلك الأعداد المتزايدة من الرجال - الزملاء - الذين قد يشتط أحدهم، ويتحرش بها جنسيا، تلميحا فتصريحا، فى حالة عدم توكيدها لذاتها، أما إن أوقفت هؤلاء الملمحين عند حدهم فقد تنجو من تلك التحرشات، وحتى لو تحولت إلى فعل صريح تستطيع أن تفضح على الملأ القائمين بها، وفى المقابل يُمكِّنها توكيدها المرتفع من التصدى لمحاولات التمييز التى قد تمارس ضدها، وإجبار الآخرين على أن يعاملوها كزميلة، وليس كأنثى .

والمرأة العانس، وهى فئة يتسع للأسف عدد أفرادها شيئًا فشيئًا فى مجتمعنا لأسباب كثيرة لا مجال للخوض فى تفاصيلها فى مقامنا هذا، فى حاجة إلى **مخالب توكيدية** تذب عنها محاولات الاستقطاب وفرض الحماية، مدفوعة الأجر عادة، من قبل الآخرين الذين ينظرون إليها بوصفها مطمعا أو لقمة سائغة .

والمرأة التى تسير فى الطريق العام، أو تستقل حافلة عامة، هى فى حاجة للتوكيد حتى تصون حرمة جسدها، ولا تقع فريسة لمن يظن أنها ستخجل من فضحه علنا حتى لا تلفت الأنظار لها، ففى هذا تشهير بها، مع أن موقفها التوكيدى الذى تعلن فيه رفضها لهذه المحاولات اللاآدمية شرف لها فى كل الأحوال، فأن ينظر الناس إليها كمدافعة عن حقها أفضل من أن تنظر لنفسها نظرة احتقار .

والزوجة فى حاجة لتوكيد ذاتها مع زوجها حتى يكون لها القدرة على إدارة حياتها الزوجية اليومية من قبيل المشاركة فى اتخاذ قرار، أو تفنيد قرار غير ملائم اتخذه، أو لفت نظره إلى عدم ملاءمة تصرف معين صدر عنه، أو أن تمدح سلوكا لطيفا لزوجها، أو تثنى على قرار صائب، وفى المجال العاطفى تستطيع إقامة علاقة جنسية مشبعة معه، والتى، كما هو معروف، لا تحدث إلا حينما يحصل كل طرف على ما يريد وقتما يريد، وأن يستمتعا معا بتلك العلاقة، لا أن يستمتع هو بها، وتسعد هى فقط - على حد قول « كير » Keer - لأنه يفعل ذلك (١٣٧)، ففى حالات عديدة تشكو زوجات من هذا الجانب قائلات : كيف أخبر زوجى أننى أريده ؟، فهذا يزيد من توافقى الجنسى معه، وفى المقابل كيف أخبره أننى غير مستعدة الآن ؟ بدلا من الاعتذار بأشياء غير حقيقية كالصداع واختلاق أكاذيب (٦٣)، من هذا المنطلق فإن التدريب التوكيدى يُدرِّب المرأة على أن تصرح برغباتها الجنسية لزوجها فى التوقيت الذى ترغبه، ولا تخجل من ذلك، وبالكيفية التى تريد، وأن تستخدم الألفاظ والأوضاع الجنسية - الطبيعية - المثيرة لها ولزوجها أثناء تلك العملية مما يثرى العلاقة الزوجية (١٣٧) .

والأم فى حاجة لتوكيد ذاتها مع أبنائها حتى تتمكن من وضع الفلسفة التى تتبناها لتربيتهم موضع التنفيذ، حث تنتقد التصرف السيئ لأى منهم، أو تثنى على ما يصدر عنهم من سلوكيات محببة أمام الآخرين حتى تدعم تلك التوجهات لديهم، ومن شأن التوكيد المرتفع أيضا أن يزيد من قدرتها على عدم الانسياق إلى النصائح التى قد تحاول بعض جاراتها من الأمهات السابقات فرضها عليها لتصبح مبادئ حاكمة فى تربية أبنائها، بل أنها قد تلفت نظرهم أيضا، إلى أنها تفضل مبادئ أخرى تعتقد أنها الأفضل فى تربيتهم.

٦ - المسنون :

نظرا لما تتسم به مرحلة الشيخوخة من شعور بالعجز، والضعف البدنى، وتزايد معدل الاعتماد على الآخرين، وفقدان الصداقات نظراً لوفاة الأقران، أو شريك الحياة، والتقاعد عن العمل، والإحساس بتناقص القيمة الاجتماعية؛ لذا فمن المفترض أن تمارس هذه التغيرات آثارا سلبية بدرجة أكبر على المسن، وخاصة فى حالة انخفاض مستوى توكيده، ومن ثم فإن تعرضه لبرامج التدريب التوكيدى سيُمكِّنه فى حالة استفادته منها، من الشكوى من مظاهر التجاهل وسوء الخدمة التى قد يتعرض لها. وحرى بالذكر أن هناك أسلوبا فى

التدريب التوكيدى يعنى بالتدريب على توجيه الشكوى بصورة ترفع من احتمال الإستجابة لها يطلق عليه «**وضوح الهدف**» (*) كذلك فإن التدريب التوكيدى يساعده على المبادأة بإقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين لتعويض صداقاته التى يفقدها، بموت المقربين منه، أو على الأقل توسيع شبكة علاقاته الاجتماعية، غير الحميمة، ومما يفيده فى هذا المجال التدريب على الإفصاح، وتلقائية انسياب المعلومات إبان اللقاء مع أشخاص جدد، والذى يجعله أكثر اقترابا من الآخرين. ونظرا لأنه فى حاجة إلى المزيد من العون من الآخرين فإن التدريب على طلب خدمة من آخر، والذى يعد عنصراً أساسياً فى التدريب التوكيدى، سييسر عليه تلك المهمة أيضاً (٧١) .

٧ - الأطفال :

على الرغم من أن الأطفال هم أكثر فئات المجتمع عددا، وأهمية أيضاً، إلا أنهم أضعفها وأكثرها عرضة للإساءة، سواء من قبل الراشدين أو أقرانهم، والتى تتمثل فى الاعتداء البدنى والاستغلال فى أعمال غير قانونية، والاعتداءات الجنسية، ويعتبر التدريب التوكيدى وسيلة ضرورية لحمايتهم من أن يكونوا ضحايا لمثل تلك الاعتداءات، وذلك بتعريفهم، مثلا، ما معنى أن يتحرش بهم أحد الراشدين جنسياً، لأن البعض منهم يعتقد أن الملامسات من الأكبر سنًا أحد أشكال الاهتمام والعطف عليهم فهم ينظرون إلى هؤلاء كوالديهم، وبعد أن يتعرف الطفل على، ويميز محاولات التحرش الجنسى به، يجب أن يتمرن على اتخاذ موقف رافض وحازم تجاهها حتى لا يتمادى الآخر فيها، ويمكنهم التدريب التوكيدى أيضا من وقف سخرية الآخرين منهم، وبصفة خاصة أقرانهم، وإجبارهم على التعامل معهم بصورة محترمة، ويجنبهم، كذلك، أن يكونوا عدوانيين نظرا لتعلمهم التمييز بين التوكيد لحماية حقوق الفرد، والعدوان الذى يعنى انتهاك حقوق الآخرين .

٨ - الطلاب :

تشير الملاحظات الميدانية إلى شيوع انخفاض التوكيد لدى الطلاب وخاصة فى المراحل الدراسية - قبل الجامعية - وبشكل خاص لدى الطالبات، ففى دراسة أجراها عبد الستار إبراهيم على (٣٠٠) طالب وطالبة جامعية وجد أن لدى حوالى (٥٢ ٪) منهم

(*) Goal clarity.

قصورا فى توكيد ذاتهم، وقدرا منخفضا من الثقة بالنفس فى مواقف التفاعل الاجتماعى (٢٠ : ٩٠) ومن شـأن **انخفاض** التوكيد أن يؤدى إلى العديد من المشكلات ذات الطابع السلوكى فى المؤسسات التعليمية (١٦٨)، سواء بين التلميذ وزملائه الذين قد يعتدون عليه، ويسخرون منه وهو عاجز عن إيقافهم عند حدهم نظرا لانخفاض توكيده، أو مع مدرسيه حيث يصعب عليه التحاور معهم، والاستفسار منهم عما لا يفهمه، أو الإجابة عن أسئلة يطرحونها عليه لأنه يخشى من الوقوف والتحدث أمام بقية الزملاء، أو مع النظم المدرسية حيث يجد من العسير عليه المشاركة فى الأنشطة المتنوعة التى تتيحها المدرسة مثل الخطابة، أو الخدمة الذاتية، أو جماعات ونوادى العلوم، وهو ما يقلل من احتمالات نجاح العملية التعليمية، بوجه عام، ومن إمكانية تطوير قدراته، ومع أنه يتوقع أن تبرز هذه المشكلات بدرجة أكبر فى المراحل التعليمية المبكرة إلا أنها قد تستمر حتى المراحل الجامعية، وهو ما يبرز حجم المشكلة، فعلى سبيل المثال تبين فى بحث أجرى على عينة من طلاب جامعة القاهرة عددهم (٣٩٨٧) طالبا وطالبة أن أهم المشكلات الدراسية والعلمية التى يواجهونها - وخاصة طلاب الفرق الأولى- تتمثل فى : تشويش بعض الزملاء عليهم أثناء المحاضرة، وعجزهم عن مواجهتهم (نظرا لانخفاض توكيدهم) والشعور بالوحدة، والخجل، وصعوبة التعبير عن الأفكار والمشاعر أمام الآخرين، والارتباك عند الحديث مع زميل من الجنس الآخر (٣١)، وهو ما يبرز بجلاء الدور المحورى لانخفاض التوكيد فى نشأة تلك الصعوبات التى يسهل التغلب عليها بالتدريب على توكيد الذات، الذى يستخدم بشكل موسع ليساعد هؤلاء الطلاب على تحسين نوعية التفاعل مع تلك الأطراف على نحو ييسر عليه بدء حديث مع المعلم، وتقديم عرض لموضوع يكلفه به أمام بقية الزملاء، وطلب تفسير، وتقديم تعليق، وعرض ملخص، وفيما يتصل بعلاقته بزملاء الفصل فإن التوكيد يشجعه على مواجهة زميل مشاغب، وطلب مساعدة، وإظهار الامتنان على خدمة قدمها زميل، أو الثناء على زميل أجاب إجابة صحيحة (١٣٣ : ٢٣٦) وبالنسبة لطلاب الجامعة فالتوكيد ضرورى لأطراف عديدة منهم مثل المغتربين وبالذات فى الصفوف الأولى، الذين يلتحقون بإحدى المدن الجامعية، أو يعيشون مع زملاء خارجها، حيث يتعاملون بصورة مكثفة مع أعداد كبيرة من الزملاء الذين قد تختلف عاداتهم عن الفرد، وهو ما **يتطلب** أن يعبر عن اختلافه معهم بصورة واضحة حتى يتجنب محاولات الاستقطاب، وفرض وجهات النظر، والأنماط المعيشية

عليه، كذلك فإن تلك الحقبة تتسم بتنامى الميول والاهتمامات الاجتماعية والسياسية، والبدء فى تكوين فلسفة الحياة، وهو ما يتطلب القدرة على الإفصاح عن هذه الجوانب بشكل صريح، ومحدد للآخرين ضمانا لإقامة علاقات متكافئة، وصحية معهم .

أما بالنسبة للطالبات اللائى قد يواجهن محاولات متكررة للتعدى على خصوصياتهن والإلحاح عليهن لإقامة علاقات صداقة معهن من قبل الجنس الآخر، قد لا يفضلنها أو يرفضنها، فإن توكيدهن المرتفع لذواتهن يساعدهن حينئذ على إعلان هذا الرفض دونما وجل، وإجبار الآخرين على التزام الحدود التى يضعنها أو يرتئينها لعلاقة الزمالة معهم .

٩ - المديرون :

نظرا للطبيعة المتفردة لأدوار المديرين، والتى تتطلب منهم **توجيه الآخرين، ووضع** ضوابط لتفاعلاتهم، **ورسم** حدود يجب **الالتزام** بها إبان التعامل معهم، وتوجيه نقد لما يصدر أمامهم من سلوكيات وأفعال غير ملائمة، **والإطراء** على ما يرونه حسنا أيضا ، **وطلب** استفسارات عما يشاهدونه من تصرفات أو التعليق عليها، وبالنسبة للمديرين الذين يتعاملون مع جمهور متنوع مثل مديرى المدارس مثلا، فهم مطالبون بأن يكون لديهم القدرة على التعامل مع أولياء الأمور الغاضبين، والمدرسين غير المتجاوبين مع التغيير، وأزمات الطلاب، وضغوط الرؤساء الأعلى (١٨٣)، وهى مهارات تتطلب قدرا مرتفعا من التوكيد بما يساعد المدير أن يؤدى الأدوار والمهام المناطة به بنجاح، وهو ما يكشف عن طبيعة العلاقة الوثيقة بين التدريب على توكيد الذات وفعالية الإدارة ..

١٠- رجال الشرطة :

إن مهام رجال الشرطة التى تتطلب مواجهة العديد من المواقف العصيبة من قبيل التعامل مع تجمهر أو حشد جماهيرى غاضب، ووجوب الالتزام بالقانون فى ظل أوضاع قد يصعب التصدى لها، والعمل فى ظل ضغوط وظروف شاقة، واتخاذ قرارات حاسمة، وبسرعة، وفرض النظام على المشتركين فى أفعال غير قانونية دون القهر أو اللجوء لإجراءات تعسفية، ورفض وساطة ذوى النفوذ، مادام ليس لهم حق فى ذلك، **دون إغضابهم،** وتبرير تصرفات لا يستسيغها الناس التزاما بروح القانون ما دامت تهدف إلى حمايتهم فى الأساس، وتحسين صورة رجال الشرطة فى عيون الآخرين، وترك انطباعات إيجابية فى

نفوسهم عندما يتعاملون معهم، وتقديم ذاته للآخرين فى المواقف المختلفة بطريقة لا تثير عداءهم .

كل هذه المهام يمكن أداؤها بصورة أفضل فى حالة تعرض أفراد هذه الفئة لبرامج التدريب التوكيدى التى تساعد على التمييز بين التوكيد والعدوان، وبين الحزم والقسوة، والرقابة والقهر، والالتزام والإلزام، والإذعان والخضوع، وتوضيح الرأى وفرض الرأى .

١١- أبناء الأقليات :

يساعد التدريب التوكيدى أبناء الأقليات على التحرر من التوتر الزائد، نظرا لشعورهم بالدونية، ويمكنهم من التعبير عن مشاعرهم وآرائهم بتلقائية، والإسهام فى قضايا مجتمعهم، واندماجهم فيه مما يُحسِّن من تقييم أفراد الأغلبية لهم، **ويقلص** من تهميشهم الاجتماعى، ذلك أن الأقلية المنفتحة التى تنشئ العديد من الجسور مع الأغلبية التى تحيا فى كنفها أكثر ارتياحا، وأقل معاناة نفسيا، وأفضل توافقا من التى تنهج نهجا مغايرا .

فالتوكيد يزيد من ثقة الشخص فى ذاته، واحترامه لها، وكذلك من احترامه للآخرين، وهو ما يعد شرطا ضروريا للوئام الاجتماعى، ومن ثم فالأقلية المؤكدة لذاتها ستحرص على، وتتفهم بدرجة أكبر، توكيد الأغلبية لذاتها انطلاقا من الإيمان بالحقوق التوكيدية المتبادلة .

١٢- العاملون فى المؤسسات التطوعية :

بما أن العمل التطوعى يعكس موقفا فكريا للفرد، وأن العجز عن إعلانه سيفرغ الخدمة التطوعية من مضمونها ؛ لذا فإن تدريب هؤلاء الأفراد توكيديا يساعدهم على إعلان مبادئهم، ومحاولة إقناع الآخرين بها، وهو ما يشجعهم على البدء فى والاستمرار فى تلك المساهمات، فعلى سبيل المثال من يهتم بقضية تنمية الإبداع لدى الأطفال سيسهل عليه إن كان مؤكدا لذاته، أن يبشر، ويدعو لإنشاء جمعية لرعاية الأطفال المبدعين، ويسعى للحصول على التمويل اللازم وحشد الأعضاء والكوادر اللازمة لذلك، أما إن لم يكن مؤكد لذاته فقد تظل الفكرة الجوهرية النافعة للمجتمع حبيسة أدراج عقله .

فضلا عن أن التوكيد يمكن الفرد من اجتياز، ومواجهة الصعوبات التى تنشأ بعد شروعه فى أداء هذه المهام التطوعية من قبيل سخرية البعض، أو تغامزهم به، أو عزوفهم عن نصرته، أو الرد على تلك الألسنة الحداد التى يشرعونها ضده، أو تفنيد، واستبعاد

العبارات السلبية التى تدور فى عقله إبان اللحظات العصيبة حتى لا تفت فى عضده، وبذا يحافظ على قوة دفعه لولوج هذا السبيل الخير .

١٣- المدربون التوكيديون أنفسهم :

مع انتشار التدريب التوكيدى، وتزايد الإقبال على الاستفادة منه أصبح من الضرورى تدريب المزيد من المدربين والمرشدين النفسيين على تطبيقه، وكجزء من متطلبات تلك العملية يجب أن يكونوا هم أنفسهم مؤكدين لذواتهم حتى يفيدوا المتدربين بصورة أفضل لأنهم سيكونون على دراية ووعى بمزاياه حينئذ (٢٠٠)، ذلك أن إدراك أهمية، وقيمة التوكيد، والشعور بثماره مثلما لذة التصوف لن يدركها إلا من **يعايشها ويعيشها**، وفى ضوء هذا التصور فإن المدرب المؤكد لذاته سيكون أكثر تعاطفا، وفهما، وقدرة على التعامل مع من يريدون توكيد ذواتهم، فهو متسلح بجانب التراث العلمى، والمهارات المهنية، بخبرة ذاتية، كفيلة فى حد ذاتها بتقديم المزيد من أوجه النفع للمتدرب بالإضافة إلى المعلومات النظامية التى ينقلها له ويدربه عليها، وخاصة إن كان يتمتع بعقلية مبدعة تطور ما قرأه، وما تدرب عليه، فى ضوء الواقع الشخصى المتفرد الذى يواجهه هو والمتدرب أيضًا .

رابعًا : أسباب انتشار وذيوع التدريب التوكيدى :

هناك أسباب متعددة تكمن خلف انتشار برامج التدريب التوكيدى فى الثقافة الغربية بهذه الصورة الملحوظة يتصل بعضها بفعاليته فى التخفيف من حدة المشكلات التى تصدت لمواجهتها، ويتعلق البعض الآخر بطبيعة البنية الثقافية والفكرية لتلك المجتمعات، أو بطبيعة الأوضاع الاجتماعية والسياسية السائدة فيها، ونقدم فيما يلى تصورا مبدئيا لتلك الأسباب المتمثلة فى :

١ - **إسهامه فى النمو الشخصى للفرد** : يقول الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه: «قيمة المرء بما يحسن» وفقا لهذا التصور فإن ما جعل التدريب التوكيدى أسلوبا ذائعا هو تلك الفوائد التى أثمرها استخدامه، وذلك الكم المتنوع من المشكلات النفسية التى تمكن من التغلب عليها بكفاءة سواء كانت متعلقة بالفرد ذاته، أم بعلاقته مع الآخرين، فضلا عن كونه أسلوبا مبسطا يسهل فى بعض الحالات، تطبيقه ذاتيا بالاستعانة ببعض الكتب الموجهة، والتى يطلق عليها كتب المساعدة الذاتية، والتى اختزلت التوكيد

فى صورة مبادئ عامة يسهل استيعابها، والاسترشاد بها فى الممارسات اليومية. فهو عبارة عن ..أن تقول لا، وتفعل ما تحب بالطريقة التى ترغب، وتدافع عن حقوقك، وتحصل على ما تريد أينما شئت سواء فى غرفة نومك أو مكتبك (٨٧) ولقد تخطى التدريب التوكيدى، فى الثقافة الغربية، مجرد كونه مجموعة من الإجراءات السلوكية للتعامل مع بعض المشكلات النفسية، ولكنه أصبح **فلسفة حياة** تهدف إلى تعميق احترام الذات، وجعل الفرد أقل ميلا للومها، وأكثر سعادة فى حياته الشخصية (٧٢) .

٢ - **اهتمامه بالحقوق الشخصية للإنسان** : مع تنامى الاهتمام بحقوق الإنسان، وسعى المجتمعات المتحضرة الدائب إلى ضرورة ابتكار سبل ذاتية للحفاظ عليها، لا تنطوى على العدوانية، ظهر التدريب التوكيدى على الساحة كوسيلة مناسبة لتحقيق ذلك، تبنتها جماعات الأقلية الفكرية والعرقية لمواجهة محاولات الانتقاص من مكانتها، والافتئات على حقوقها، والدفاع عن مكتسباتها فضلا عن ممارسة حقها فى التعبير عن أفكارها ومبادئها، ومما تجدر الإشارة إليه أن المجتمع الغربى قد أضفى صبغة إنسانية على التدريب التوكيدى تتسق مع تلك التصورات ساعدت على تقبله حيث لم تنظر إليه كأسلوب علاجى يستخدم مع المرضى بل كأسلوب إرشادى لتقليل حدة مشكلات التفاعل فى العلاقات الشخصية التى تحدث بصورة يومية للأفراد العاديين، وقد قدم «إلبرتى وإيمون» فى كتابهما «**حقك الكامل**» منطقا جيدا لفلسفة التوكيد تتفق مع هذا المنظور، وتجعله أكثر قبولا اجتماعيا، فالمريض أصبح متدربا، والمعالج مُيسِّر، والعلاقة بينهما تشبه العلاقة بين المدرس والتلميذ، ومن ثم اتسع الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدى ليتخطى مجرد الشخصية المضطربة فى العلاقات الاجتماعية إلى المدير، والمدرس، والممرضة، ورجل الشرطة، والزوجة كل فى موقعه (٧٢) .

٣ - **ظهور حركات تحرير المرأة** وما أسفر عنه من دعوات تنادى بحق المرأة فى التعبير عن نفسها، وخوض تجارب سلوكية جديدة، وشغل أدوار مختلفة فضلا عن تزايد الوعى بوجوب تهيئة المرأة اجتماعيا لتكون فردا نشطا وفعالا على الصعيد الاجتماعى (١٠٩) ، وهى مهام تتطلب درجة مرتفعة من توكيد الذات يمكن الوصول إليها بواسطة برامج التدريب التوكيدى، وقد صدر فى الغرب كتب متعددة موجهة للنساء، لمساعدتهن على تنمية توكيدهن بأنفسهن ذاتيا، ذات أسماء براقة لجذب

انتباههن مثل : «أيتها المرأة وكدى ذاتك» وأصبح التدريب وسيلة المرأة لبلوغ غاياتها الجديدة – القديمة لتغيير علاقاتها، ونمط حياتها، وفرصها الوظيفية، وإيقاف عنف زوجها، وعدم تهيب ردود أفعال الآخرين على ما تفعله (٩٠)، ومما يُبرز أهمية التدريب على التوكيد فى ثقافتنا، بشكل خاص، ما نلاحظه من اتساع المجال الحيوى الذى تتحرك فيه المرأة حيث خرجت من إطار البيئة المحمية (داخل المنزل) التى قد لا تشعر فيها بحاجة ماسة للتوكيد حيث يوجد فيها، عادة، من يدافع عنها إلى واقع يموج بالصعوبات، والتحديات، والعلاقات الشائكة، والتى توكل فيه مهمة حماية نفسها إلى نفسها، ومن ثم فإن التوكيد المرتفع قد يكون إحدى وسائلها لذلك .

٤ – **القيم الثقافية، والظروف السياسية، والاجتماعية السائدة،** والتى يفترض أنها تسهم، بدرجة ما، فى تحديد مدى تطور أسلوب أو توجه علمى معين، ومن ثم شيوعه، ويعد التدريب التوكيدى مثالا جليا على صحة هذه المقولة، فحين نبحث عن **الأسس الثقافية** للقيم الحاكمة للثقافة الغربية، والتى مهدت السبيل لنشأته، وانتشاره، سنجد أن « براجماتية » ديوى، والتى تنطوى على أن الاستجابة التى نحصل من خلالها على مزايا معينة يجب تعلمها وتكرارها، وبما أن الاستجابة التوكيدية إحدى بدائل التغلب على المواقف المشكلة، والصعبة، لذا يحسن تعلمها (١٧١)، كذلك فإن حقبة الستينيات اتسمت بظهور توجهات فكرية، تحض على التمرد على السلطة، والتعبير المنفتح عن الرغبات والمعتقدات غير المألوفة، والذى تمثل على المستوى الشخصى، فى إطالة الشعر، وتجريب العقاقير، والإباحية الجنسية (١٧١)، والارتحال عن الأسرة (*) فى سن مبكرة (من ١٦ – ١٨ عاما للفتيات أو الفتيان)، للتدريب على مواجهة أعباء الحياة بصورة مستقلة، ومما ساعد على ذيوع تلك الظواهر تقبل المجتمع لبعض تلك الأوضاع، واعترافه بضرورة أن يفكر الفرد بصورة مستقلة، وممارسته لأساليب للتنشئة داخل الأسرة تشجع على التوكيد .

وعلى المستوى السياسى فإن المناداة بحرية التعبير عن الآراء والمواقف السياسية، والمشاركة فى صياغة توجهات الوطن، وانتخاب رموز السلطة، وتكوين الأحزاب والمنتديات الفكرية، وظهور جماعات الضغط، والتجمعات المهنية أدى إلى تنشيط السلوك التوكيدى عبر

(*) Home Leaving

مراحل وآليات تلك الممارسات السياسية المتنوعة. **وعلى المستوى الاجتماعي** فإن انتشار الجمعيات التطوعية، وتضاعف عدد المنخرطين فيها يتطلب ارتقاء مستوى توكيد أفرادها حتى يتمكنوا من إعلان مواقفهم، والسعي لوضعها موضع التطبيق، وإقناع الآخرين بها، وهو ما يسمح بازدهار التوكيد، فعلى سبيل المثال، يصبح أنصار مكافحة التمييز الفئوى، أو المنادين بحرية العمل السياسى أكثر قدرة على التعبير عن آرائهم من خلال ما يشهدونه فى الجماعات التى ينضوون تحت لوائها من مناقشات وممارسات .

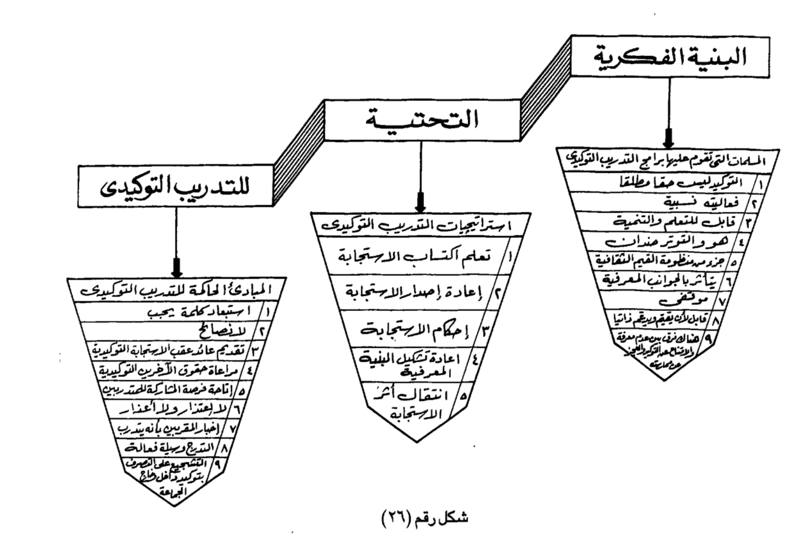
ومما يجدر ذكره أننا أصبحنا **أكثر حاجة** لنشر تلك المبادئ والسلوكيات التوكيدية فى ثقافتنا نظرا لما نشهده من تطورات حضارية، وظهور أوضاع مستحدثة، على المستوى السياسى والاجتماعى والاقتصادى فيها، فضلا عن أننا ننتمى لأمة مؤكدة لذاتها، ويحض دينها على ذلك .

خامساً : البنية الفكرية التحتية للتدريب التوكيدى :

تتكون البنية الفكرية التى يقوم عليها التدريب التوكيدى من ثلاثة مكونات رئيسية هى الإستراتيجيات، والمسلمات، والمبادئ، وقبل أن نعرض لهذه المفاهيم بصورة مفصلة يجب أن نوضح العلاقة بينها، **فالإستراتيجية** هى ذلك المخطط التصورى لما سيكون عليه البرنامج التدريبى وما يتضمنه من أساليب وإجراءات مثلما هو الحال بالنسبة للمُخطَّط العام الذى يضعه المصممون العمرانيون لمدينة جديدة، والذى سيوضع موضع التنفيذ من خلال عمليات التشييد والبناء، **أما المسلمات** فهى تلك المنطلقات التى تشكل نقطة البداية لوضع تلك المخططات أو الأطر التصورية التى تعبر عن أسلوب تفكيرنا ونظرتنا للتوكيد وسبل تنميته، وبدونها لا يمكننا البدء مثلما هو الحال فى التنمية الاجتماعية حيث يضع المخططون عدة مسلمات تعد بمثابة ركائز تلك العملية من قبيل أن الإنسان هو أهم ثروة، وأن تنمية قدراته العقلية والإبداعية كفيلة بتحقيق عملية التنمية. بيد أن هذه المسلمات قد لا تثبت صحتها إلا من واقع التجربة العملية، والتى تعتبر المحك الوحيد لصحتها، حيث تصعب مناقشتها على المستوى التجريدى النظرى قبل تطبيقها، فقد ننجح على سبيل المثال، فى تنمية القدرات العقلية والإبداعية للفرد، ولكن نظرا لعدم التركيز على الجانب الأخلاقى فقد يساء استخدام تلك القدرات بصورة تعوق التنمية مثلما هو الحال عندما يبتكر قروى ذكى طريقة لسرقة التيار الكهربائى، أو يبتكر مبدع فى الحاسب الآلى طرقا لسحب أموال من البنوك بصورة

غير مشروعة، وتطبيقا على مجال التوكيد فقد نسلم بأن السلوك التوكيدى ضرورى للنجاح فى العلاقات الاجتماعية دوما، فى حين أن الواقع العملى قد يشير إلى أن الحرص على التوكيد بصورة دائمة قد يسبب خسائر للفرد أكبر مما قد يجنى من فوائد، وهنا يجب إعادة النظر فى تلك المسلمة .

أما المبادئ فهى تلك القواعد، أو السياجات، التى يجب الالتزام بها أثناء تطبيق البرنامج التدريبى للتوكيد حتى يُنجزَ بصورة ناجحة، فبدون مبادئ توجه التدريب لن تستقيم الممارسة التدريبية مثلما أنه بدون مبادئ تحكم عمليات المنافسة التجارية فستتحول السوق إلى ساحة للصراع، فعلى سبيل المثال من المبادئ الحاكمة لعمليات التدريب تقديم عائد للمتدرب عند أدائه الاستجابة التوكيدية المطلوبة حتى يميل لتكرارها، ومن ثم فإن تجاهل هذا المبدأ قد يضعف من تأثير وكفاءة البرنامج، ويوضح الشكل التالى رقم (٢٦) هذه المكونات الثلاثة، والتى تشكل فيما بينها البنية الفكرية التحتية للتوكيد على النحو التالى :



شكل رقم (٢٦)

يبين مسلمات وإستراتيجيات ومبادئ التدريب التوكيدى

ونعرض فيما يلي لكل عنصر من هذه العناصر الثلاثة السابقة بشيء من التفصيل على النحو الآتي :

(أ) المسلمات التي تقوم عليها برامج التدريب التوكيدي :

تشكل المسلمات نقاط ارتكاز تنطلق منها جهود الباحثين وهم بصدد التخطيط للبرامج التدريبية ووضع إستراتيجياتها، ومن المفترض أن تتمثل أبرز المسلمات التي تشكل، مع غيرها من الإستراتيجيات والمبادئ، الأسس الفكرية لبرامج التدريب التوكيدي المعاصرة في :

١ - **التوكيد ليس حقا مطلقا** : إن عدم النظر للتوكيد كحق مطلق عنصر هام يجب مراعاته ونحن نفكر في تصميم البرامج التدريبية على التوكيد. فعلى الرغم من أن للفرد الحق في التصرف على نحو مؤكد إلا أن هذا لا يعني أنه مطلوب دوما، ذلك أن النظر للتوكيد كحق مطلق قد يدفعه إلى الحرص على التصرف في كل المواقف بصورة مؤكدة، وهو تصور غير واقعي، وغير مطلوب، وغير فعال (٢٤:١٧١)، فعلى سبيل المثال قد يؤدي توكيد الفرد لذاته ورفضه الرضوخ للص يطلب منه نقودا في منطقة نائية ليلا، إلى فقدان حياته ذاتها، وقد يتسبب توكيدنا المفرط حين نرفض تدخل والدينا في اختيار شريكة حياتنا إلى عقوقهما، وهو ثمن باهظ، قد لا يفضل الكثيرون دفعه. ومن ثم يجب على المدرب أن يوضح للفرد أن الحق في التوكيد الدائم قاعدة تحكمية، ومعتقد غير منطقي، لأن الفرد إذا نظر إليه كذلك فقد يعتقد أنه ملزم أن يؤكد ذاته طوال الوقت، وقد يقوده هذا الاعتقاد إلى ما يمكن تسميته «**بعصاب التوكيد**» والذي سيؤدي إلى أن يلوم الفرد نفسه لأنه لم يكن مؤكدا في كل موقف يواجهه (١٤٥)، ومن هنا سيصبح التوكيد وسيلة للتنغيص الذاتي، والشعور المتواصل بالانشطار الداخلي بدلا من كونه وسيلة للاستقرار والتوافق النفسي .

٢ - **فاعليته نسبية** : كما أن التوكيد قد يعود على الفرد بالعديد من المزايا فإنه قد يتسبب أيضا في إلحاق بعض الأضرار به، ومن ثم يجب على الفرد أن يضع **موازنة توكيدية**، مثلما الدول، تتضمن أرباحه وخسائره، ثم يتخذ قرارا بأن يؤكد نفسه أم لا في موقف معين في ضوء مؤشرات تلك الموازنة. وتبعا لهذا المنطق يجب علينا أن نوضح للمتدرب

مخاطر التوكيد، مثلما نخبره بمزاياه، فالإفراط فى التوكيد مثله مثل الإفراط فى أى شىء آخر كالطعام والشراب، قد يؤدى إلى آثار ضارة قد تقترب فى حدتها من آثار التفريط أو التهاون التوكيدى، من قبيل إضعاف علاقته بالبعض، أو فقدان علاقات وثيقة مع البعض الآخر، والوقوع فى مشكلات متعددة على الرغم من أنه قد يفيده من بعض الزوايا شخصيا .

٣ - **التوكيد مهارة قابلة للتعلم والتنمية**، فنحن لا نولد بالتوكيد المنخفض مثل عيوننا الزرقاء ولكنه، كما يقول« جالازى » مهارة ينفذ بها الفرد ما تعلمه (٩٤ : ٣)، ولولا افتراض هذه المسلمة لما كان هناك منطق يبرر محاولات تنمية التوكيد من خلال برامج التدريب التوكيدى، وحرى بالذكر أن التوكيد يتم اكتسابه تبعا لعدد من الآليات التى نستخدمها بقصد، أو بدون قصد، طوال حياتنا من قبيل ملاحظة المحيطين بنا، والتى تعد وسيلة فعالة لإكساب الفرد سلوكا جديدا (١٧١)، وكذلك فإن السعى للتفاعل المكثف مع من حولنا يزيد من فرص اكتساب وتنمية وصقل المهارات التوكيدية (١٩٤)، فضلا عن محاولة تحليل أسباب إحجامنا عن توكيد ذاتنا، ومحاولة التغلب عليها .

٤ - **التوكيد والتوتر ضدان لا يجتمعان** : ومن ثم فإن زيادة أحدهما تقلل الآخر، والعكس صحيح، وبناء على ذلك يمكننا من خلال تدريب الفرد على الاسترخاء، والذى يتحكم الفرد بموجبه فى توتره أن نجعله أكثر تهيؤاً للتصرف بتوكيدية، وحين نريد أن نُقلل قلقه فقد يتسنى لنا ذلك بأن نزيد من توكيده، أى أنهما طريقان يؤديان إلى ساحة واحدة .

٥ - **أثار التدريب علي التوكيد تنتقل للواقع اليومى للفرد** : إن التدريب على التوكيد يتخطى مفعوله حوائط المعمل، أو قاعة التدريب، مثلما تخترق أشعة الشمس الحواجز الزجاجية الشفافة، وهو ما يبرر القيام بعمليات التدريب، ويشجع على استمرارها، ويحدد مدى نفعها، فلو لم يحدث هذا الانتقال لما كان للتدريب قيمة، ولكن هذا الانتقال قد يكون محدودا أو عاما، ولمدة قصيرة أو طويلة، ضئيلا أو شديدا . ولكنه بغض النظر عن هذه التموجات فى طبيعة وحجم ومدى حدوثه إلا أنه يحدث .

٦ - **يعتبر جزءا من منظومة القيم الثقافية** : فلو لم يكن التوكيد أحد مكونات منظومة قيمية مرغوبة اجتماعيا لما كان هناك داع لتحمس الهيئات العلمية والخدمية لتصميم وتنفيذ وتطوير برامج التدريب التوكيدى، فالمجتمع لن يرحب بما لا ينفعه، ولن يحتضن ما قد

يضره، ووفقا لهذا التصور فقد انتشر التدريب التوكيدى فى الثقافة الغربية لأنه يلبى احتياجا جوهريا، وينمى قيمة محورية فى منظومة القيم الحاكمة لعمليات التنشئة الاجتماعية فيها .

وبناء على ذلك أرى أنه من الضرورى أن نوجه لأنفسنا سؤالا أساسيا فى هذا السياق قوامه : **هل التوكيد** يعتبر قيمة مرغوبة فى منظومة القيم التى تتبناها، وتشجعها، ثقافتنا العربية الإسلامية ؟

وتتمثل أهمية هذا السؤال فى أن الإجابة عنه ستحدد ما إذا كنا سنستمر، أو من مصلحتنا أن نستمر فى هذا النهج أم لا .

وعموما فإن بمقدورنا فى هذا السبيل تقديم إجابة ذاتية، بما يحمله هذا المفهوم من احتمالات عدم الصواب أو ضيق التعميم، قوامها أن التوكيد قيمة يجب تبنيها وفق ضوابطها المعلنة، فى ثقافتنا، نظرا لدورها الجوهرى فى تحقيق الصحة النفسية للفرد، وضبط التفاعلات الاجتماعية، والممارسات السياسية، فضلا عن أنها تعد قيمة جوهرية فى منظومة القيم التى نشأت فى ظلها حضارتنا الإسلامية الشامخة .

٧ - **الجوانب المعرفية تؤثر فى السلوك التوكيدى** : كما هو معروف فإن مهارة توكيد الذات تتضمن عناصر فكرية، ووجدانية، وسلوكية، وبما أن المعتقدات والأفكار والمدركات، وهى جوانب معرفية، تؤثر فى السلوك التوكيدى، فإنه يمكننا القول بأن تغييره يتطلب التعامل مع تلك الجوانب بصورة متكاملة، ومن ثم فإن الكشف عن، والتحكم فى، تلك العناصر المعرفية، والتى يتمثل بعضها فى المعتقدات غير المنطقية، والحوارات الذاتية السلبية، والتى تثبط التوكيد من شأنه أن يؤدى إلى تعديله فى الوجهة المرغوبة .

٨ - **السلوك التوكيدي موقفي** : ذلك أنه يتشكل تبعا لخصائص موقف التفاعل بما يحويه من أشخاص وأشياء، وسياق اجتماعى وثقافى وسياسى أيضا . وبناء على ذلك فهو يتصف بخاصية الإسفنجية حيث يميل للانخفاض حين يكون الموقف صعبا، ويعود إلى الارتفاع حين يصبح أقل صعوبة، وتفيد هذه الخاصية فى فهم مبررات المسلمة القائلة بأن التوكيد ليس حقًّا مطلقا، فما دام التوكيد موقفيا فمن الطبيعى أن ينخفض توكيد الفرد فى مواقف معينة، ومن ثم يجب ألا يثير هذا قلقه أو خوفه من أن يعجز عن توكيد

ذاته فيما بعد، أو لوم نفسه على أنه لم يكن مؤكدا بدرجة كافية، فالتغير النسبى فى مستوى التوكيد خاصية مسلم بها .

٩ - **قابل لأن يقيم ويدعم ذاتيا** : بموجب تلك المسلمة يستطيع الفرد أن يلاحظ سلوكه التوكيدى، ويقيمه سواء من منظوره الذاتى، أو من منظور الآخرين، وأن يدرك الفرق بين هذين التقييمين، فقد يعتقد الآخرون أن التوكيد غير مفيد فى حين يلمس هو فوائد متعددة له، مما يحثه على تبنى تصور مفاده أن اتساقه مع ذاته أهم من اتفاقه مع الآخرين (١٩٤)، فضلا عن أن وعيه المرتفع بجوانب ضعفه التوكيدى سيساعده على تخطيط أساليب للتغلب عليها ذاتيا، وهو ما يقدم المشروعية لتصميم برامج للتنمية الذاتية للتوكيد. ويرتبط بمسألة **التقييم الذاتى** للتوكيد مسألة أخرى ألا وهى : **الدعم الذاتى**، فالمدعمات التى يقدمها الفرد لنفسه حتى يستمر فى التصرف على نحو توكيدى، رغما عن معارضة الآخرين، تعتبر هامة فى تشجيعه على أن يسلك بصورة مؤكدة .

١٠ - **هناك فرق جوهري بين عدم معرفة التوكيد، والامتناع عن التوكيد، والعجز عن التوكيد؛** فمن لا يعرف ما هو التوكيد سيحتاج برنامجا ذا مواصفات تختلف عمن يعرف، ومن يعرف ويعجز عن التصرف بصورة مؤكدة ستتباين طبيعة برنامجه عمن يعرف، ولكنه لا يرغب، لأسباب مقبولة، فى أن يكون مؤكدا .

وحرى بالذكر أن نشير فى هذا السياق إلى أن هناك تصنيفات أخرى للبرامج التدريبية للتوكيد لكل منها أسسه، وحدوده، وكيفيته، وغاياته، فهناك برامج لتنمية الكفاءة الشخصية، وأخرى لتعلم مهارات نوعية معينة ليصبح الفرد أكثر فعالية فى مجال بعينه، وثالثة تهدف إلى تخفيف اضطرابات نفسية بعينها (١٣٣) .

(ب) إستراتيجيات التدريب التوكيدى :

تشير الإستراتيجيات، كما ذكرنا آنفًا، إلى الخطط العامة التى يضعها الباحث لإدارة عملية تنمية التوكيد، وهناك خمس إستراتيجيات كبرى لزيادة التوكيد يمكن أن تتضافر معا، بعضها أو جميعها، لتحقيق تلك الغاية وهى :

١ - **تعلم اكتساب الاستجابة (*)** يفترض الباحث في ظل هذه الإستراتيجية أنه يمكن إكساب الفرد الاستجابة التوكيدية من خلال عمليات الاقتداء، والتي يقدم فيها نماذج سواء فعلية، أم متخيلة، للمتدرب، ويلفت نظره إلى ضرورة التركيز على الجوانب اللفظية وغير اللفظية من سلوكها التوكيدي حتى يكتسبها (٧١)، وتتعاظم فعالية تلك الإستراتيجية حين تكون النماذج التوكيدية غير متاحة في المجال الحيوي للفرد، أو غير موجودة في ذخيرته فهو لا يعرف كيف يسلك توكيديا، ومن ثم يمكن تعليمه إستجابات توكيدية متنوعة من خلال تلك النماذج، والتي يفضل أن تتحلى بمواصفات معينة تتوافق مع طبيعة الموقف، وخصال المتدرب، وخصائص الاستجابة ذاتها حتى تصبح أكثر فعالية .

٢ - **إعادة إصدار الاستجابة (**)** ومن المفترض أن تتلو الإستراتيجية السابقة، فبعد أن يكتسب الفرد الاستجابات التوكيدية من النماذج المقتدى بها، والتي تعرض لها سلفا، نطلب منه إعادتها مرات عديدة حتى يُحكمها ويتمرس عليها، وذلك باستخدام أساليب مثل : تمثيل الدور، أو التسميع، أو التكرار، أو التدريب الذاتي (٧١)، وقد يحدث هذا التكرار، أو تتم هذه الممارسات، إما بصورة فعلية أو متخيلة، ويتم ذلك من خلال تجزئ الموقف إلى عناصر فرعية يتم تدريب الفرد على كل منها، ويقدم له دعم عند كل تحسن، وعقب ذلك نطلب منه تنفيذ هذه الاستجابات في مواقف فعلية في حياته اليومية.

٣ - **إحكام الاستجابة (***)** قد لا تكفي المحاولات السابقة لصدور الاستجابة على النحو المطلوب، ومن ثم يتم اللجوء إلى تدعيم الاستجابة، وتحسينها لكي تصبح على المستوى المرغوب من الإتقان، وتتضمن هذه الإستراتيجية عمليتين هما :

* تقييم سلوك المتدرب وإخباره بجوانب ضعفه وقوته .

* تقديم دعم حين يستجيب الفرد لهذا التقييم، ويتقن استجابته بصورة تستوفي معها المحكات الموضوعية للتوكيد، وتقترب من سلوك النماذج المشاهَدة :

(*) Response acquistion

(**) Response reproduction

(***) Response refinement

وقد يقوم المدرب أو أفراد الجماعة الآخرون بهذه المهمة، وذلك بغية تقريب الفجوة بين السلوك الحالى للفرد وسلوك النموذج، كأن يطلب المدرب من الفرد تعديل استجابته لأنها أقل توكيدا مما ينبغى بقوله « **نظرات عينك كانت قصيرة أكثر مما ينبغى** » أو يقدم له تدعيما لفظيًا لإجادته الاستجابة حيث يشير إليه قائلا « **لقد كانت نبرات صوتك مناسبة تماما لسياق الاستجابة التوكيدية** » (١٧٥) .

٤ - **إعادة تشكيل البنية المعرفية** (*) تجدر الإشارة إلى أن كل عمليات التدريب التوكيدى تتضمن شكلا من أشكال المعالجة المعرفية (١٧٥)، ومن ثم فإن هذه الإستراتيجية تركز على التعامل مع الجوانب المعرفية بوصفها موجهة للسلوك التوكيدى مثلما توجه غيره من أنواع السلوك، ومن شأن إحداث أى تغير فيها أن يؤدى إلى تعديل السلوك التوكيدى، وحتى يحدث هذا التعديل فى الوجهة المرغوبة فإننا نوضح للمتدرب الجوانب المعرفية المعوقة للتوكيد مثل: **المعتقدات غير المنطقية، والعبارات الداخلية السلبية، والإدراكات غير الواقعية لعائد التوكيد**، وندعوه لدحض تلك المعتقدات وإحلال أخرى منطقية بدلا منها، وإصدار عبارات داخلية إيجابية بمعدل أكبر من السلبية، وتبنى مدركات واقعية للآثار الإيجابية للتوكيد، على نحو يرفع من مستوى توكيده (٧١)، فضلا عن تعريفه بخصائص الاستجابة التوكيدية، وتوعيته بحقوقه التوكيدية، وتبصيره بمزايا التوكيد بحيث يصبح سلوكا مرغوبا فيه بعد أن كان غير محبب إليه .

٥- **انتقال الاستجابة** (**) بعد الانتهاء من مرحلة اكتساب وإحكام الاستجابة فى سياق التدريب يصبح من الضرورى، حتى يكون للتدريب فائدة عملية، أن تنتقل هذه الاستجابة وتمارس فى المواقف الفعلية التى يخبرها المتدرب فى حياته اليومية، وهنا تأتى أهمية هذه الإستراتيجية، فمن المعروف أن أهم شروط نجاح برامج تعديل السلوك تتمثل فى الحاجة إلى انتقال أثر التدريب إلى بيئة الحياة الواقعية، وحتى نتأكد من حدوث تلك العملية نحرص أثناء فترة التدريب على تكليف الفرد بواجبات منزلية من قبيل أن يؤكد ذاته فى مواقف معينة يتعمد التعرض لها فى بيئته الواقعية؛ كأن ينتصب واقفًا أمام زملاء فصله ويطلب من معلمه بصوت واضح السماح له بالخروج لكى يشرب

(*) Response restructuring

(**) Response transfer

لأنه يشعر بعطش شديد. وأن ينتبه، ويلاحظ أثناء ذلك، سلوكه وما يترتب عليه من ردود أفعال للمعلم والزملاء، وقد تفيد المفكرات الشخصية التى يدون فيها الفرد تلك المواقف، فضلا عن ملاحظاته الناتجة عن مراقبة ذاته فيها، ومن المهم فى هذا السياق الاعتماد على أسلوب التدرج فى التعرض للمواقف حيث يحرص الفرد على أن يؤكد ذاته فى مواقف سهلة من المحتمل أن يؤدى التوكيد فيها إلى الحصول على دعم أو مكافأة قبل محاولة التصرف على نحو مؤكد فى مواقف صعبة، ومثيرة لقدر من القلق، تتضاءل فيها احتمالات النجاح والإثابة (١٧٥) .

(جـ) المبادئ الحاكمة للتدريب التوكيدى :

بادئ ذى بدء يحسن بنا أن نفرق بين مبادئ التدريب التوكيدى، وشروطه، فالأولى تحكم الممارسات التدريبية منذ البداية حتى النهاية، ويجب الالتزام بها بين هاتين النقطتين حتى تستقيم تلك العملية وتؤتى ثمارها : أما الشروط فهى معايير يجب توافرها للبدء فى البرنامج، بعضها يتصل بالمدرب، والبعض الآخر بالمتدرب، ويتعلق البعض الثالث ببناء البرنامج، وتتابع مكوناته، وتوقيتاته وطبيعة الظروف التى يجرى فيها، أى أنه يمكن القول بأن البرنامج، يجب ألا يبدأ بدون تلك الشروط، ولا يمكن أن يستمر فى ظل غياب تلك المبادئ. ومما يجدر التنويه إليه أننا سنعرض لهذه الشروط بصورة أوسع إبان حديثنا عن خطوات بناء البرنامج التدريبى بوصفها خطوة أولى فى هذا الإطار. أما الآن فإننا سنشرع فى تعريف تلك المبادئ والتى توصف بأنها « **مجموعة من القواعد المنظمة للتدريب، وهي ذات طابع فكري يصعب فهم فلسفة التدريب، أو استمراره، بدونها** » وتتمثل أهم هذه المبادئ فى:

١ - **استبعد كلمة يجب، وينبغي، والأحكام المطلقة بشكل عام، وبدلا منها استعمل كلمة أريد وأفضل (٣٨:٩٤) فمثل هذه الأحكام تخلق مناخا يُنبت المعتقدات غير المنطقية التى** تعوق السلوك التوكيدى، وتحول دون صدوره، يضاف إلى ذلك أنك حين نستعمل تلك الكلمات التقييمية الآمرة (**يجب وينبغي**) فإنك تتحدث، غالبا، بلسان المجتمع وأحكامه القيمية، والتى تُظهِركَ كقيِّم ووصى على الآخرين، وهو سلوك تسلطى قد يُنفرُ الآخرين منك، أما حين تستخدم الكلمات ذات الطابع الشخصى (**أريد، وأفُضّل**) فإنك تعبر عن

احتياجاتك وتفضيلاتك الشخصية غير الملزمة للآخرين، وهو ما يهدف البرنامج لتشجيعك عليه .

٢ - **لا للنصائح** : بما أن التدريب التوكيدى يتضمن تحديد، والتعرف على، حقوقك، وحقوق الآخرين، فلا داعى إذن لأن يلجأ المدرب إلى تقديم نصائح تملى على المتدربين توجهات معينة، أو تفرض عليهم التصرف بطريقة توكيدية بعينها، قد لا تكون ملائمة لهم أو لا يرغبونها، ولكن ما عليه فى مثل تلك الحالة هو أن يوضح طبيعة الموقف، ويقترح الخيارات المحتملة، والمبادئ التى يجب اتباعها للتعبير عن الذات فيه لأنه لا يوجد استجابات توكيدية محددة سلفا (٩٠)، فعلى سبيل المثال لا يجب على المدرب أن يُلقن المتدرب ما يقوله لمن يطلب منه استعارة أحد حاجياته كأن ينصحه بأن يقول : «**أنا لا أحب أن أعير حاجياتى لأحد**» أو « **أنا آسفة فحالتها لا تسمح** ». ولكن عليه أن يوضح له أن أفضل أسلوب للتعامل مع هذا الفرد يتمثل فى مواجهته بطريقة صادقة ومعبرة عن موقفه، من جهة، وممزوجة بعبارات ملطفة حتى لا تخسره من الجهة الأخرى، وعليه فى كل الحالات أن يحدد بنفسه، الصيغة التى سيتعامل بها فيما بعد حين يواجه مواقف مشابهة .

٣ - **تقديم عائد للمتدرب** يعكس مدى إتقانه للاستجابة التوكيدية ويشجعه على السير فى اتجاه معين كأن يقول المدرب له : « **أجد من السهل على أن أفهم ما قلت هذه المرة لأن جملك كانت قصيرة و محددة**» (٩٠)، ويحسن أن يقدم هذا العائد مبكرا عقب أى تحسن فى الأداء، ولو كان بسيطا، حتى يتزايد بمعدل أسرع (٩٤ : ٤)، أى أن تقديم العائد ضرورى وفى التوقيت المناسب أيضا . بالإضافة إلى ذلك يُفضل مساعدة الفرد على إعادة تقييم العواقب التى يدركها على أنها سلبية للتوكيد، وإذا أمكن إعادة تعريفها على أنها محايدة أو إيجابية أو غير مرتبطة بالتوكيد، فهذا مما يزيد احتمال تحسن فى الأداء التوكيدى (١٩٦) .

٤ - **حث المتدرب علي مراعاة حقوق الآخرين** مثلما يريد أن تراعى حقوقه، فللآخرون الحق أن يفعلوا ما أفعله، وينظروا كما أنظر، ويرفضوا كما أرفض، ويسألوا كما اسأل (٣:٩٤)، أى يجب عليه أن يضع نفسه موضع الطرف الآخر فى التفاعل ليدرك كم هو مهم أن يكون الآخر مؤكدا أيضا، وعليه أن يدرك أن توكيد الآخر لن ينتقص من الحيز المتاح لتوكيده .

٥ - **إتاحة الفرصة للمتدرب** لممارسة، واقتراح استجابات توكيدية بديلة، فكما هو معروف أن مشاركة الفرد وشعوره بالمساهمة النسبية في صياغة بعض مكونات البرنامج سيزيد من رغبته في المشاركة فيه، والالتزام بما يترتب عليه من واجبات ومهام وإدراك قيمة ما يدره عليه من تحسن، ولو كان طفيفا، والتمسك به .

٦ - **لا اعتذار، ولا أعذار** : من الملاحظ أن غير المؤكدين يبالغون في تقديم اعتذارات عن أفعالهم بصورة مبالغ فيها، حتى إنهم يكادون يعتذرون للآخرين عن أخذ الأكسجين الخاص بهم في الغرفة ؛ لذا يجب التشديد على تجنب استخدام عبارة «**أنا آسف**» في الجماعة التدريبية، فهي مخرج لغير المؤكدين، في حالات عديدة، من القلق الاجتماعي غير المبرر، فعلى سبيل المثال « إذا جاء أحدهم متأخرا عن الجلسة نطلب منه ألا يقول شيئا قد يُشعر بالذنب مثل « أنا آسف »، وإنما يقول « **كان لدي شيء هام لأفعله قبل مجيئي** » دون الدخول في تفاصيل فهو ليس مطالبا بذلك، أو يقول «في المرة القادمة سأحرص على الحضور مبكرا» (٧٢) .

٧ - **إخبار المقربين** من الفرد بأنه يتدرب عى التوكيد حتى يزداد تفهمهم لسلوكه، وما يطرأ عليه من تغيرات، فضلا عن أن ذلك يشجعه على أن يطلب منهم تقييم سلوكه الجديد (٩٤)، فالمدرب لا يعمل منفردا ويجب أن يعي بالآثار المعاكسة، أو المعضِّدة الآتية من البيئات الخارجية التي يتعامل معها المتدرب كي يسعى للحد من الأولى، ودعم الثانية، ومن شأن هذا المبدأ المعاونة في إحداث شكل من أشكال التكامل بين هذه البيئات بصورة تُعظِّم من الآثار الإيجابية للتوكيد .

٨ - **التدرج وسيلة فعالة للتدريب على التوكيد** : فالتعرض لجرعات توكيدية مرتفعة، أو مواجهة مواقف صعبة، وتدريب الفرد عليها في المرحلة الأولى، حتى في ظل ظروف آمنة تجريبيا، ليس وسيلة مفيدة لزيادة توكيده، بل إن التصرف الأفضل أن نطالبه بتحديد المواقف التي يصعب عليه توكيد ذاته فيها، وأن يرتبها ترتيبا تصاعديا من أقلها إلى أشدها صعوبة، ثم نقوم بتدريبه على توكيد ذاته في أسهلها، ونتدرج تصاعديا حتى يصل إلى أصعبها حتى نضمن نجاح تلك العملية التدريبية. ولا يغيب عن بالنا أن نجاحه في المواقف السهلة سيزوده بعائد، وإن كان قليلا، يساعده ويشجعه على توكيد ذاته بنجاح في المواقف الأصعب، أي نقدم جرعات توكيدية متناسبة مع

احتياجات، وقدرة الفرد على التحمل، وهو ما يمكن أن نسميه **التطعيم بالتوكيدى** وعادة ما نبدأ فى هذا المدرج التوكيدى بالمواقف **الدفاعية** (رفض قول لا) ثم **الهجومية** (الاستفسار، الطلب، النقد) فالناس لن يسهل عليها الطلب إلا إن تدربت على الرفض، وخبرته، وعلمت أن من حق الآخر أن يمارسه أيضا، كما لن يسهل عليهم بدء علاقة إلا إن كان بإمكانهم إنهاؤها (٥٣)، ولا يقتصر التدرج على عملية التدريب، بل هناك صورة له تتصل بالمتدرب حيث يلجأ إلى، أو يفضل أن يستخدم إبان ممارساته التوكيدية مبدأ **الاستجابة البسيطة الفعالة**(*) حيث يبدأ بالقدر من التوكيد الذى يحقق هدفه بأقل جهد (١٧) فحين يزعجك الآخرون أثناء حوار فى ندوة يمكن أن تلتفت وتقول بصوت هادئ : «**يا إخوانى ألا يمكن أن نكون أكثر هدوءا**» فقد تكفى هذه الاستجابة، بدلا من أن يقف المرء صائحا فى غضب شديد «**ما هذه الفوضى ؟ ما هذا الضجيج ؟ لو كان هذا المكان منضبطًا ما حدث هذا**» لأن هذا الانفعال الشديد قد يترك آثاره السلبية على الآخرين، وعلى الشخص نفسه (٢١ : ٣٦١)، أما إن فشلت الاستجابة البسيطة فى تحقيق الهدف، فيحق للفرد أن يلجأ إلى مبدأ **التصعيد التوكيدى** حيث يصعد من موقفه، ويستجيب بصورة أكثر توكيدا تحقيقا لمبدأ الاقتصاد فى الجهد السلوكى التوكيدى، وثمة مثال ذكره أحد المبحوثين للمؤلف، يتفق مع هذا التصور، حيث قال : «**زارنى شخص أعرفه، وأطال الجلوس وكنت مشغولا بشىء يجب أن أكمله ولا يحتمل التأجيل، وتمادى فى الحديث فلجأت إلى الردود المقتضبة (١)، ثم أظهرت عدم الانتباه لما يقول (٢٠)، وفى النهاية بدأت فى التثاؤب أى إظهار الرغبة فى النوم**» (٣) .

٩ - **تشجيع المتدرب** على التصرف بتوكيد داخل الجماعة وخارجها، حتى يصير التصرف بتوكيدية أسلوبا معتادا فى حياته، ومألوفا لديه، من خلال أداء تلك السلوكيات بصورة متكررة .

عرضنا فيما سلف من صفحات لأهم المسلمات، والاستراتيجيات، والمبادئ التى تشكل البنية التحتية الفكرية التى تقوم عليها برامج التدريب التوكيدى، والآن سنسعى

(*) Minumum effective Request

للوقوف على أهم الفنيات والأساليب المستخدمة فى تلك البرامج، والتى تيسر عملية التنمية النظامية للتوكيد .

سادساً : فنيات التدريب التوكيدى :

فى حين تختص الإستراتيجيات بتحديد الأطر العامة للتدريب فإن الفنيات تعد من العناصر الرئيسية التى توضع من خلالها تلك الاستراتيجيات موضع التنفيذ، ومما يجدر ذكره أنه يمكن توظيف أكثر من فنية فى إطار إستراتيجية معينة، فعلى سبيل المثال تستخدم فنية الاقتداء الواقعى، والمتخيل، وتمثيل الدور فى إطار إستراتيجية اكتساب الاستجابة، وهذه الفنيات مستمدة من مجالات نفسية مختلفة، وبخاصة نظريات التعلم، وتعديل السلوك، والإرشاد النفسى، وعلم النفس المرضى. وعادة ما تُستخَدم أكثر من فنية فى البرنامج التدريبى الواحد، وهو ما يزيد من كفاءته نظرا لأنه يتعامل حينئذ مع الاحتياجات المتنوعة للمتدرب، والجوانب المتعددة للسلوك التوكيدى المراد تنميته، وهناك فنيات أكثر شيوعا، وملاءمة ثقافيا، وفعالية أيضا، ويوضح الشكل التالى أبرز هذه الفنيات.

١ - الاقتداء
٢ - تمثيل الدور
٣ - قلب الدور
٤ - التلقين
٥ - تكرار السلوك
٦ - التدعيم
٧ - إيقاف التفكير
٨ - الإصرار
٩ - إذابة الثلوج
١٠ - الإرجاء
١١ - تطويق الغضب
١٢ - التريث.
١٣ - التدريب على الاسترخاء
١٤ - التعليق التوكيدى
١٥ - التعمية.
١٦ - التقييم التخيلى
١٧ - نزع الهيبة
١٨ - الواجبات المنزلية

شكل رقم (٢٧)
يبين فنيات التدريب التوكيدى

وفيما يلى نقدم عرضا مفصلا، بقدر ما يسع المجال، لكل فنية من تلك الفنيات على حدة .

١ - الاقتــداء :

يعتبر الاقتداء وسيلة مساعدة للتدريب على التوكيد، وهو مستمد أساسا من نظرية التعلم الاجتماعى، ويصبح أكثر فعالية فى تعليم السلوكيات الحركية، وحين يكون مصحوبا بأساليب أخرى للتدريب (١٣٣ : ١١٨)، وهناك أربع عمليات فرعية متضمنة فى الاقتداء يشير إليها « باندورا » Bandura على النحو التالى :

- الانتباه : وهى العملية التى يتحدد بموجبها ماذا سيلاحظ الفرد، وبالتالى ماذا سيتعلم، وتتوقف هذه الملاحظة النشطة على عوامل كثيرة منها ما يتصل بالفرد، أو القدوة، أو السلوك المقتدى به .
- الاحتفاظ : يشير إلى قدرة الفرد على الاحتفاظ بما لاحظه، ولكى تزداد كفاءة تلك العملية يجب ترميز السلوك، وتكراره عقليا .
- إعادة إنتاج ما احتفظ به المقتدى سواء بصورة مباشرة واقعية، أو على مستوى التسميع العقلى.
- الدافعية وهى ضرورية لحث الفرد على إصدار السلوك المقتدى به فى مواقف لاحقة تتطلب صدوره (١٣٣ : ١٧٨ - ١٧٩) .

والاقتداء نوعان :

- اقتداء واقعى (*) يلاحظ بموجبه الفرد نماذج واقعية كالمدرب، أو أحد الزملاء فى مجموعة التدريب، أو أشخاص فى حياته اليومية، أو يسمع، أو يشاهد شريط فيديو مسجلا عليه السلوك المؤكد لأحد النماذج، ثم يكرر ما لاحظه أمام المجموعة حتى يحكم الاستجابة التوكيدية، ومن الأفضل فى هذه الحالة تقديم مكافأة له حتى تميل تلك الاستجابة للتكرار. ومن الوقائع التى تسنى للمؤلف الاطلاع عليها وتشير إلى دور هذه الفنية ما ذكرته إحدى الحالات فى معرض حديثها عن العوامل الكامنة وراء ارتفاع توكيدها، بأن من بينها ارتباطها بشخص يعبر عن آرائه ومشاعره دائما، ويريد أن يكون لمن يتعامل معه رأيه الخاص.

وثمة واقعة تراثية تكشف عن الدور الجوهرى للاقتداء فى اكتساب السلوكيات

(*) Covert modeling

الإيجابية بطلها **الأحنف بن قيس** الذى كانت العرب تضرب به المثل فى الحلم، حين تقول «أحلم من الآحنف»، ويذكر هذه الواقعة ابن عبد ربه فى كتابه « العقد الفريد » حيث يقول :

« **قيل** للأحنف ابن قيس ممن تعلمت الحلم ؟ قال: من قيس بن عاصم المنقرى (القدوة)، رأيته قاعدا بفناء داره محتبيا بحمائل سيفه يحدث قومه ؛ حتى أتى برجل مكتوف ورجل مقتول، فقيل له : هذا ابن أخيك قتل ابنك، فو الله ما حل حبوته، ولا قطع كلامه، ثم التفت إلى ابن أخيه، فقال له : يا ابن أخى أثمت بربك، ورميت نفسك بسهمك، وقتلت ابن عمك، ثم قال لابن له آخر : قم يا بنى فوار أخاك، وحل كتاف ابن عمك، وسق إلى أمه مائة ناقة دية ابنها فإنها غريبة. (١ : جـ٢ : ٢٧٧) .

وحين ننتقل إلى الدراسات المعاصرة، التى تشير إلى أثر الاقتداء الواقعى فى تعلم السلوك التوكيدى، سنجد العديد منها، بيد أننا سنكتفى بعرض نتائج واحدة منها فقط، وهى التى أجراها « روزوس » وتبين فيها أن المتدربات اللائى شاهدن أخريات فى فيلم فيديو يتصرفن بطريقة مؤكدة أصبحن أكثر توكيدا، وأقل تأثرا بالنقد الاجتماعى، فى مواقف تمثيل الدور مقارنة بمن لم يشاهدنه (١٧٤) .

الاقتداء المتخيل (*) : وفيه يتخيل المتدرب شخصا أخر يسلك على نحو مؤكد فى موقف معين يصعب عليه أن يؤكد ذاته فيه (١٣٣ : ١٥٥)، ومما يبرر اللجوء إلى ذلك الإجراء ما ذكره « كوتيلا » من أن الأحداث المتخيلة تتبع نفس القانون الذى تتبعه الأهداف الحية .

وما أشار إليه « ويلسون وأولارى » Wilson & O'lary من أن استخدام النماذج المتخيلة يعطى نتائج مشابهة للنتائج التى تنتج عن استخدام النماذج الحية، ويلجأ المدرب إلى هذه الطريقة حين يكون من الصعب عليه الحصول على أو تقديم نماذج حية بشكل مباشر لعرضها على المتدرب (٢١ :٣٧٢). وقد **توصلت** دراسات تجريبية متعددة إلى نتائج تكشف عن فعالية هذا الأسلوب مقارنة بالاقتداء الواقعى حين يستخدم فى برامج التدريب التوكيدى فعلى سبيل المثال كشفت نتائج دراسة أجراها « دراوستى » أن الاقتداء سواء كان فعليا أم متخيلا يؤثر على نحو دال فى التوكيد (٧٢)، وقد **اتسقت** نتائج دراسة أجراها « كازدين » مع هذا التوجه حين تبين أن كلا من أسلوب الاقتداء التخيلى والواقعى قد أديا

(*) Covert modeling

إلى تحسين مهارات التوكيد، وأن هذا التحسن قد شمل مواقف أخرى لم يتدرب عليها الفرد من خلال عملية انتقال أثر التدريب (١٢٥) .

وحرى بالذكر أن هاتين العمليتين قد تتلوان بعضهما البعض، فالفرد حين يشاهد نموذجا واقعياً فإنه إما أن يحاكى سلوكه التوكيدى مباشرة، أو يستدمجه فى مخيلته، ويحاكيه على المستوى التخيلى فى المواقف التى تتطلب ذلك فيما بعد .

ويقترح الباحثون مجموعة من الإرشادات التى تساعد المدرب على إعداد المشاهد، سواء كانت واقعية أو مصورة، المفترض أن تُعرضَ على المتدربين ليقتدوا بها، ويتمثل أبرزها فيما يلى :

- أن تكون النماذج من نفس نوع المتدرب .
- تحديد عواقب السلوك المؤكد للنموذج، وتقديم الدعم له.
- أن تكون المشاهد قصيرة تتراوح بين ١ - ٣ دقائق .
- تجزئة المشاهد التى تحوى سلوكيات مركبة، كالتفاوض، إلى سلوكيات فرعية .
- لفت انتباه المتدرب إلى الجوانب التوكيدية المهمة فى سلوك النموذج .
- بناء نظام لمساعدة الأفراد على ترميز وتعلم الاستجابة مثل تقديم عنوان للسلوك .
- عقد مناقشات جماعية وتقديم توجيهات للأفراد، عقب مشاهدة سلوك النماذج حتى يُحسِنوا الاستفادة منه (١٣٣ : ١٨٠ - ١٨٢).
- قيام الأفراد بتمثيل أدوار مشابهة لأدوار النماذج التى شاهدوها حتى يتدربوا وينفذوا الاستجابة التوكيدية المراد تعليمهم إياها .

وهناك العديد من المشاهد التى يمكن استخدامها فى المواقف التدريبية يقترحها الباحثون من قبيل :

- **موظف** أصدر عليه رئيسه أمام باقى الزملاء حكما عاما بأن أداءه غير جيد فطلب منه أن يذكر بشكل محدد حيثيات هذا الحكم .

- **مواطن** ذهب لكى يستخرج بطاقة شخصية وكان الموظف المختص منهمكا فى الحديث مع أحد زواره، وطلب منه العودة فى وقت آخر، فاعترض المواطن موضحاً أن وقته لا يسمح بذلك .

- فتاة تسير فى الطريق فتعقبها أحد الشبان وحاول مغازلتها فنهرته .

٢ - تمثيل الدور (*)

يعد من أكثر فنيات التدريب التوكيدى شيوعا، ويستخدم فى إطار برامج تدريبية أخرى سواء فى مجال الإدارة أو التدريب المهنى أو الإبداعى أو العسكرى أو العلاجى، وفيه يقوم المتدرب بتمثيل دور الشخص الذى يتصرف بصورة توكيدية فى موقف مصطنع يقدم له .

والمنطق الكامن خلف هذا الأسلوب يتمثل فى أن قيام الفرد بتمثيل الدور الذى يصعب القيام به فى الواقع الفعلى، قد يجعله أكثر ألفة به، ومن ثم اعتياداً عليه، وأقل تهيبا من أدائه فيما بعد فى مواقف طبيعية، وأكثر وعيا بأوجه الصعوبة التى يخبرها فيها، ومن ثم يعمل على تجنبها فضلا عن أنه يمكنه من إجراء **بيان عملى** « بروفة » على السلوك قبل تنفيذه، وهو ما يتيح له الفرصة للنقد الذاتى وتلقى نقد الآخرين وتقييمهم لأدائه التوكيدى بصورة موضوعية لن تتاح له فى الواقع الذى قد تكلف الأخطاء فيه ثمنا باهظا يدفعه الفرد خصما من رصيد توافقه النفسى، وعلاقاته الشخصية.

فعلى سبيل المثال حين تمثل المرأة غير المؤكدة، لذاتها، دورو الزوجة المؤكدة، الذى ترغب أن تمارسه فى حياتها اليومية، أمام المدرب، حيث يقوم بدور الزوج، فإنه يمكن لفت نظرها حينئذ إلى بعض تجاوزاتها لكى تصوب من استجاباتها اللاحقة مع الزوج. أما إن وكدت ذاتها مباشرة مع زوجها، الذى قد يتسم بالعناد والعنف، فقد ينتهى الموقف إما فى قسم الطوارئ بأحد المستشفيات أو بإحدى ساحات المحاكم. وعادة ما يأخذ موقف تمثيل الدور فى برامج التدريب التوكيدى الصورة التالية:

يشاهد المتدرب مشهدا معينا، يحوى موقفا يتصرف فيه شخص بصورة مؤكدة (قد يكون المدرب أو أحد الزملاء، أو أحد الأفراد فى فيلم مصور) ويسمى هذا الشخص حينئذ (المؤكد) (**) ، مع آخر، والذى يطلق عليه (المستهدف) (***) ، ثم نطلب من المتدرب بعد انتهاء المشهد أن يقوم بأداء دور الشخص المؤكد، ويصدر الاستجابة التوكيدية التى شاهده يؤديها، ومما يجب التنويه إليه فى هذا المقام إمكانية أن نترك للمتدربين الفرصة لإدخال

(*) Role playing

(**) Asserter

(***) Object

بعض التعديلات على ذلك السيناريو، وطرح بعض الاستجابات البديلة ما دامت تتسم بالتوكيدية، أو حتى اقتراح مشاهد أخرى قد واجهوها، أو يتمنون أن يتدربوا على مواجهتها بصورة مؤكدة، ويحوى الشكل رقم (٢٨) مشهدا يجسد هذه العملية.

التدريب على التوكيد بتمثيل الدور

المستبد برأيه والمؤكد



المشهد: صديق مستبد برأيه (المستهدف) يحاول فرض رأيه على صديقه (المؤكد)، والذى يحاول رفض هذه السيطرة بصورة مؤكدة، من خلال السيناريو التالى:

المستبد برأيه: إن القميص الذى ترتديه موضة قديمة.

المؤكد: ألا يعجبك.

المستبد برأيه: طبعا إنه سيئ جدا كيف تتحمل منظره سيسخر الجميع منك.

المؤكد: هذا رأيك أنت أما أنا فأعتقد أنه يناسبنى.

المستبد برأيه: ألم تسمع بالمثل القائل: «كل ما يعجبك والبس ما يعجب الناس».

المؤكد: أعتقد أنه يجب تغيير هذا المثل ليصبح: كل ما يعجبك والبس ما يعجبك مادام لا يخدش حياء الناس.

شكل رقم (٢٨)

مشهد توكيدي لشخص مؤكد يرفض الانقياد لرأى للآخر لا يوافق عليه

٣ - قلب الأدوار (*)

كما أن المرآة تعدل لنا الأشياء المقلوبة كى نراها بشكل صحيح، كذلك لن يستطيع الفرد، فى حالات عديدة، فهم الآخرين إلا إذا غير وضعه فى الموقف، كالمرآة، بحيث يضع نفسه مكانهم، وليس ببعيد علينا شعيرة الصوم فى شهر رمضان، فالله جلت قدرته يطلب منا فيه تقلد دور الفقير لكى نشعر بمعاناته، ومن ثم نصبح أكثر سخاء معه، وهكذا التوكيد، حيث يسهل على الفرد أن يتصرف بطريقة توكيدية حين يضع نفسه موضع الآخر ليدرك مدى أهمية التوكيد له، ومردوده الإيجابى عليه، فعلى سبيل المثل، إذا **ترددت** فى أن تطلب من صديقك طلبا ما (وهو سلوك غير توكيدى) **فتخيل** أنه يطلبه منك فماذا ستفعل حينئذ، فإن تقبلت المبدأ فاطلب (٩٤: ٣٣)، وفى المقابل إذا طلب منك شيئا، وترددت فى الرفض (وهو سلوك غير توكيدى) فتخيل أنك أنت الذى تطلب فماذا سيكون رده. فإن كان من السهل عليك الرفض، فكن مؤكدا أنت أيضا، وارفض، وهكذا ... **وتذكر** دوما حين يصعب عليك توكيد ذاتك مع صديق، أنه، مثلك، يحتاج إلى شخص مؤكد بجانبه، أى ضع نفسك موضع صديقك لكى تكتشف أهمية أن تكون مؤكدا معه، فالصديق الذى يطلب مشورة صديقه فى مشكلة إنسانية حرجة يواجهها سيشقى حين يعجز الصديق عن تزويده بمشورة صادقة حاسمة، فنحن نحتاج فى لحظات معينة للمؤكدين من حولنا، وافتقادهم، **كالشمس**، يجعلنا نشعر بأهميتهم. وهو ما يعد دافعا قويا لك لكى تؤكد ذاتك فيما بعد مع صديقك، وتعبر له عن وجهة نظرك المؤكدة التى كان سيصعب عليك الإفصاح عنها ما لم تتبنَّ هذه الطريقة.

ويأخذ هذا الأسلوب فى التدريب التوكيدى صيغة قوامها أن يتقلد الفرد دور الطرف الآخر فى موقف التفاعل ليحظى ببعض الاستبصار الذى يفيده فى ممارسة دوره (١٣٣ : ١٥٦).

فبعد أن يمثل دور الشخص المؤكد فى الموقف الذى يقدم إليه، ندعوه لأن يمثل دور المستهدف، وندعو الطرف الآخر لأداء دور الشخص المؤكد، وهكذا تقلب الأدوار حتى يتمكن المتدرب من إجادة الاستجابة التوكيدية، ذلك أن فهم منظور الآخر من خلال أداء دوره مهم فى إحكام المتدرب للسلوك التوكيدى، فعلى سبيل المثال حين **ندعو** الضابط الذى يهين

(*) Role reversal

الجندى الذى يعمل تحت إمرته، لتقلد دور ذلك الجندى، لوقت قصير، سيتضاءل بالقطع حجم إهاناته إياه أو معاملته الفظة له، لأنه سيشعر حينئذ بآدمية هذا الجندى، ومدى ما تسببه له تلك المعاملة غير الآدمية من أذى نفسى يصعب وصفه، ولكن يسهل إدراكه فى هذه الحالة.

٤ - التلقين (*)

يعتبر أسلوب التلقين من الفنيات التى تساعد المتدرب على تمثيل الأدوار التوكيدية بدرجة أكبر من الإتقان، ويستخدم عادة فى صورة ثلاثية(**) حيث يكون هناك ثلاثة أطراف، وليس طرفان كما فى مواقف تمثيل الدور، وهم: **المؤكد**، **والمستهدف**، الذى يكون عادة من مساعدى المدرب، **والملقن** الذى يفضل أن يكون زميلا (٧٢)، ويتمثل دور الملقن فى أنه يقدم وصفا مفصلا للاستجابة التوكيدية للفرد، ويوجه المتدرب أثناء عملية تمثيل الدور، أو إعادة السلوك، ويُقيِّم بعد ذلك هذا الأداء، ويقدم عائدا للمتدرب حوله (١٩٤) ويمكننا القول بأن الملقن يشبه المخرج بالنسبة للممثل، وهو ما يزيد من أهمية دوره، وخاصة أنه لا يكون مستغرقا فى الموقف مثل المؤكد والمستهدف، بل مراقبا له من الخارج مما يزيد من قدرته على إدراك وتقييم أداء المتدرب بدرجة أكثر دقة، وموضوعية، ولا عجب فى ذلك، فنحن لن نلاحظ ونقيم بصورة دقيقة إلا الظواهر التى لسنا أطرافا فيها.

٥ - تكرار السلوك

يشير «ولبه» إلى أنه مكون رئيسى فى التدريب التوكيدى، وفيه يقدم للمتدرب موقف معين يتطلب الاستجابة بصورة مؤكدة سواء على شريط فيديو، أو يقوم المدرب بأدائه حيث يمثل دور الشخص المؤكد، وبعد أن يشاهد المتدرب هذا الأداء يطلب منه المدرب أن يمثل هذا الدور، وعقب ذلك يقيم هذا الأداء ويقدم له ملاحظاته على سلوكه لكى يصبح أكثر توكيدا، ثم يطلب منه تكرار تمثيل هذا الدور عدة مرات حتى يصل إلى درجة أكبر من الإتقان. فالناس تتعلم من خلال الفعل بشكل أفضل (٧٨:٩٤)، ويلاحظ أن هناك علاقة وثيقة بين الفنيات الأربع السابقة وفنية تكرار السلوك، فهى بمثابة حلقات فى سلسلة تتضافر معا لدعم وإحكام التدريب على الاستجابة التوكيدية، ففى البداية يشاهد المتدرب نموذجا، كالمدرب،

(*) Coaching

(**) triadic

يؤدى تلك الاستجابة كى يقتدى به (**اقتداء**)، ثم يقوم بأداء ما شاهده من سلوك توكيدى للنموذج مع زميل له فى موقف (**تمثيل دور**)، ويطلب منه المدرب أن يأخذ موقع زميله حتى يتفهم منظور الآخر بشكل أكبر (**قلب دور**) وعادة ما يتم ذلك فى ظل توجيه ومساعدة الملقن (**تلقين**)، وعقب ذلك، وإبانه أيضا، يتلقى **عائدا** تقييميا من المدرب حول هذا الأداء، والذى يقوم فى ضوئه بإعادة تمثيل هذا الدور أكثر من مرة حتى يصل إلى درجة الإتقان (**تكرار السلوك**).

٦ - التدعيم (*)

يشير إلى العائد الإيجابى الذى يقدم للفرد عقب قيامه بإصدار استجابة مؤكدة مما يزيد من احتمال تكرارها فيما بعد. وقد يأخذ شكلا ماديا مثل المكافآت العينية، أو «البونات» (**) التى تعطى للمتدرب حين يتصرف على نحو مؤكد، وحين يتجمع لديه عدد كبير منها يتحول إلى مكافأة مادية تشبع رغباته، ويجب ملاحظة ضرورة أن يتناسب عددها مع حجم المكافأة طرديا. وقد طور «فلاورز وكويرا» Flowers & querra صيغة من هذا الأسلوب أطلقا عليها **العلامات الملونة** استخدماها فى مجال التدريب التوكيدى لتدريب الفرد على التمييز بين الاستجابة التوكيدية، والعدوانية، والخضوعية، وذلك بأن يرفع المدرب أو الزملاء العلامة البيضاء حين يؤدى المتدرب استجابة مؤكدة، والزرقاء للخضوعية، والحمراء للعدوانية، حتى لا تعوق عملية تقديم العائد تمثيل المتدرب لدوره فى الموقف التوكيدى، وإذا ما حصل الفرد على أكثر من علامة بيضاء يتم تحويلها إلى مكافأة ملموسة (١٩٤). وقد يقدم التدعيم فى صورة مكافأة معنوية من قبيل: الإطراء، أو التشجيع، أو التقدير.

أما عن مصدر التدعيم فقد يأتى من الآخرين سواء كان من المدرب أو الزملاء (١٩٤)، أو من المتدرب نفسه، أى تدعيما داخليا، وقد يكون فى هذه الحالة أكبر أثرا، حينئذ، من التدعيم الخارجى من الآخرين؛ لأن الكثير من الاستجابات التوكيدية قد لا تحظى بتأييد خارجى فورى مثل طلب استفسارات؛ لذا يحسن أن يقدم الفرد دعما لذاته إما فى صورة مكافأة رمزية كأن يوجه عبارة معينة لنفسه (**لقد كنت رائعا**) أو يعد نفسه بمكافأة

(*) Reinforcement

(**) tokens

عينية إذا تصرف على نحو توكيدى كأن يتناول وجبة طعام شهى فى مطعم محبب أو القيام برحلة (٥٣).

وتتمثل أهمية التدعيم فى سياق التدريب التوكيدى أنه يقدم انطباعا مبدئيا حين يأتى من المدرب بأن الفرد يسير فى الاتجاه الصحيح، وحين يأتى من الزميل فهو علامة على الاندماج فى الجماعة، وتوطيد العلاقات بين أفرادها، ومظهر على قدرة أفرادها على التمييز بين التوكيد والعدوان، وأنهم أصبحوا أكثر توكيد، فتقديم التدعيم للآخر يتطلب، بدوره، مهارة توكيدية مرتفعة.

ومن المتوقع أن يصبح التدعيم أكثر تأثيرا حين تتوافر فيه شروط معينة، كأن يصدر عقب فترة قصيرة من صدور الاستجابة التوكيدية، ويلبى حاجات ورغبات المتدرب، ويكون متنوعا، وغير متوقع، ويتناسب طرديا مع حجم التقدم المنظور فى مستوى التوكيد.

٧ - إيقاف التفكير (*)

يقوم هذا الأسلوب على مسلمة مفادها أنه مادام بإمكان الفرد أن يفكر بصورة إرادية فى موضوع معين فى لحظة ما، إذن فبمقدوره، أيضا، استبعاد التفكير فى موضوع ما فى لحظة بعينها.

أى أن الفرد يستطيع التحكم فى مجرى تفكيره إراديا. وتحويله إلى مسار آخر، فحين تطوف بعقله أفكار، ومعتقدات، معوقة للتوكيد يمكنه استبعادها وإحلال أخرى ميسرة بدلا منها.

وقد اقترح «بين» Bain هذا الأسلوب عام (١٩٢٨)، وطوره «تايلور» Taylor عام (١٩٦٣)، واستخدمه «ريم وماسترز» Rimm & Masters فى مجال التدريب التوكيدى عام ١٩٧٤ (٢١ : ٤١٨).

ويطبق هذا الأسلوب فى التدريب التوكيدى وفقا للخطوات التالية، المتضمنة فى الشكل التالى رقم (٢٩).

(*) thought Stopping

كيف تطبق أسلوب إيقاف التفكير

فى برامج التدريب التوكيدى

- **أغلق** عينيك وفكر فى المعتقد المعوق للتوكيد.
- **عندما** تستحضر المعتقد فى ذهنك قل كلمة، «**قف**» بصوت مرتفع، وارفع يديك لأعلى، وهو ما يساعدك على تغيير تفكيرك فى الموضوع.
- **استحضر** فكرة بديلة للاسترخاء كالجلوس على شاطئ وتخيلها جيدا.
- **كرر ذلك** خارج قاعة التدريب ولكن قل لنفسك «**توقف**» فى همس دون رفع يديك.
- **استخدم** الخطوة الثانية والثالثة فى حياتك اليومية، وكررهما كثيرا حتى تتمكن من هذه العادة، وذلك فى حدود (٥٠) مرة حتى يسهل عليك بعد ذلك القيام بتلك العملية فى أية لحظة تتصاعد فيها تلك الأفكار فى حياتك اليومية(٩٤).

شكل(٢٩)

يوضح كيفية تطبيق أسلوب إيقاف التفكير فى برامج التدريب التوكيدى

حرى بالذكر أن هناك صورا متعددة يمكن استخدام هذا الأسلوب بها فى حياتنا اليومية، من قبيل ذلك المرءوس الذى ينفر من رئيسه لدرجة أنه إذا طافت بعقله صورة هذا الرئيس، وهو فى حالة من الاسترخاء، فإنها تكدر عليه لحظات صفائه، فضلا عن أن التفكير فى هذا الرئيس بصورة شبه متواصلة خارج أوقات العمل سيفاقم توتره، ويجعله يبدو فى هيئة أقل توكيدا عند ما يلتقى به فعلا، فى حين أنه إذا قرر أن يطرد تلك الصورة كلما طافت بعقله قائلا: «لن أفكر فيه إلا عندما أطرق باب مكتبه فقط» فمن الممكن أن تساعده تلك الفكرة البديلة على تخفيف توتره، ومن ثم يصبح أكثر قدرة على التصرف بتوكيدية معه.

وحين نكون فى نزهة جميلة فى عطلة نهاية الأسبوع، وتطوف بعقلنا فكرة حول ما ينتظرنا من واجبات ثقيلة، غير مكتملة، يجب إنجازها عقب بدء الدوام مباشرة، وهى فكرة إن انسقنا لها ستفسد علينا استمتاعنا بنزهتنا، لذا يجب إيقافها قائلين: «دعنا فيما نحن فيه»

أو «لن نفكر فى العمل إلا حين نذهب إليه». ولا يفوتنا فى هذا المقام أن ننوه إلى أن بالتراث الإسلامى العديد من الإشارات التى توحى بأهمية هذا الإجراء الذى يجعل الفرد قادرا على السيطرة على محتوى ومجرى تفكيره، ففى القرآن عدة مواضع تشير إليه منها: ﴿ وَإِمَّا يَنزَغَنَّكَ مِنَ الشَّيْطَانِ نَزْغٌ فَاسْتَعِذْ بِاللَّهِ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ ﴾ (فصلت : ٣٦) ، ﴿ إِنَّ الَّذِينَ اتَّقَوْا إِذَا مَسَّهُمْ طَائِفٌ مِّنَ الشَّيْطَانِ تَذَكَّرُوا فَإِذَا هُم مُّبْصِرُونَ ﴾ (الأعراف: ٢٠١).

٨ - الإصرار على الموقف (*)

يقوم هذا الأسلوب على فكرة محورية تتمثل فى إصرار الفرد على الموقف الذى يعتقده صائبا حول مسألة معينة، وليس التشبث بموقف غير صحيح، فهذا أحد أشكال التصلب، والتعبير عن هذا الموقف بطرق متنوعة، وعبارات متعددة تحمل نفس المعنى، ولعل هذا ما قد يدعو البعض إلى تسميته **«الأسطوانة المشروخة»**. أى التى تتكرر بنفس الصورة مرات عديدة لتعلن نفس المحتوى، حتى يتيقن الآخر من انعدام احتمال أن يحصل على ما يريد من الشخص المُصِرِّ، والذى يجب عليه مراعاة عدم إغضاب الآخر إبان تلك العملية، بقدر المستطاع، ويتسنى ذلك من خلال مزج إصراره بعناصر اعتذارية واعتبارية للآخر.

ويشبه هذا الأسلوب، إلى حد ما، القدرة على مواصلة الاتجاه لدى المبدع الذى يثابر، ويعكف على التفكير فى مشكلة ما لمدة طويلة، ويطرق أبوابا متعددة لحلها حتى ينجح فى مهمته، مثل العالم الألمانى «بول إرليخ P. Ehrlich» الذى اكتشف مركب «السلفرسان» (أحد المشتقات العضوية للزرنيخ) لعلاج مرض الزهرى عام ١٩٠٧ فى محاولته رقم «٦٠٦» أى بعد «٦٠٥» محاولة غير ناجحة» (٤١: ٣٣).

ويأخذ هذا الأسلوب فى مجال التدريب التوكيدى أشكالاً متعددة مثل: التكرار المتواصل (**) للجملة الأولى، ولكن يفضل أن يكون ذلك بصور أخرى فى حالة ما إذا لم يستوعب الطرف الآخر الرسالة، مع إدخال بعض التعديلات والإضافات عليها (٥٣)، حتى لا يتسبب ذلك فى الإضرار بالعلاقة. فعلى سبيل المثال حين يدعوك زميل لاصطحابه لشراء ملابس وأنت لا تريد ذلك، فلتقل له: لن أستطيع الذهاب معك اليوم، وإن كرر دعوته، قل: إن

(*) Broken record

(**) Repeat back

الوقت لا يناسبنى، وإذا ألح، قل: إننى مشغول بعمل هام جدا اليوم، وهكذا ...

ويحوى الشكل التالى رقم (٣٠) حوارا تفصيليا يجسد تلك العملية.

الإصرار على الموقف

حوار بين مُلحٍ ومُصرٍ



إذا طلب منك شخص لحوح إقراضه مبلغا من المال من الممكن أن يكون السيناريو على النحو التالى:

المُصرُّ: ليس لدى المزيد من النقود لأقرضك.

المُلحُّ: أقرضنى هذا المبلغ وسأعيده إليك فى أقرب وقت.

المُصرُّ: ما معى يكاد يكفى احتياجاتى لهذا الشهر.

المُلحُّ: من الممكن أن تضغط على نفسك بعض الشىء لأجل صديقك.

المُصرُّ: إننى احتاج لهذا المبلغ بدرجة قد تزيد عن احتياجك له.

المُلحُّ: الصديق المخلص هو الذى يقف بجوار صديقه فى أزمته.

المُصرُّ: ولكن دون أن يخلق لنفسه أزمة أكبر، وأنت كصديق لا تقبل هذا.

شكل رقم (٣٠)

يحوى حوارا توكيديا بين شخص لحوح وآخر مصر (مؤكد)

وقد يأخذ الإصرار شكلا آخر متمثلا فى المطالبة بما تريد بصورة متكررة، ومتنوعة أيضا، المرة تلو المرة حتى تحصل عليه، فعلى سبيل المثال حين يكون لديك شكوى لمسئول تحدث إليه أول مرة، وحين لا يستجيب لك، أعد الكرة مرة أخرى، وثالثة، وهكذا حتى تصل إلى ما تريد.

وإذا كنت تريد مناقشة أمر هام مع رئيسك، وأخبرك بأنه لا يريد مناقشته الآن، فهناك أشياء أكثر أهمية له حاليا، حاول أن توضح له أهمية ذلك الأمر لك، وأن مناقشته لن تستغرق وقتا طويلا، واطلب منه تحديد وقت لاحق لمناقشته، وأكد الموعد المتفق عليه ثم انصرف.

ويجب أن نشير فى نهاية حديثنا عن هذا الأسلوب أنه يفترض أن الإصرار يجب ألا يحدث إلا حين يتيقن الفرد أنه على حق، ومع أن الأمر قد لا يكون هكذا دائما، ومن ثم فإن التدريب عليه سيكون بمثابة أداة فعالة للحصول على حقوقه (٦٠ : ٢٠).

٩ - إذابة الثلج (*)

من المعـــروف أن الخطوة الأولى فى بداية أى عـــمل هى الخطوة الأصـــعب، وفى العلاقات الشخصية فإن بدء العلاقة أكثر صعوبة من استمرارها، ومن ثم فإنه ليس من اليسير على العديد من الناس بدء الكلمة الأولى فى الحديث مع الغرباء، سواء فى مقابلة عمل، أو رحلة قطار، أو طابور انتظار.

ومن هنا فإن تدريب الفرد على المبادأة بطرح فكرة، أو تقديم معلومة فى بداية لقائه مع الآخر بما يسمح لعجلة العلاقة الاجتماعية بالدوران من بين المهارات التوكيدية التى تُعنَى برامج التدريب التوكيدى بتنميتها، ومما يساعد على ذلك أسلوب «إذابة الثلج»، والذى يتمثل فى تدريب الفرد على أن يبدأ حوارا مع أشخاص لا يعرفهم، أو معرفته بهم سطحية، بعبارات ذات طابع شخصى لتدفئة مناخ اللقاء، وتبديد الإحساس بالتكلف، وإشاعة نوع من الألفة مع الآخر، بحيث يشعر وكأنه يعرفه من قبل (١٥٢)، ويوجه إليه أسئلة ذات طابع مفتوح تسمح له بالتعبير عن نفسه حتى تنساب عملية التواصل، ويتم التدريب على هذا الأسلوب فى برامج التدريب التوكيدى وفقا للتسلسل التالى:

(*) Ice breaking

- **تعليم الفرد** الفرق بين السؤال المغلق الذى لا يشجع على الاستمرار حيث ينتهى، عادة، بإجابة مقتضبة مثل: هل تحب القراءة؟ هل تمارس رياضة العدو؟ وبين السؤال المفتوح الذى يثير شهية الفرد على الكلام، ولا يمكن الإجابة عنه إجابة قصيرة مثل: **ماذا تحب من الهوايات؟ ماذا تقرأ؟** (٥٣).

- **ينصت** عقب افتتاح، أو قص شريط الحوار، ويدع للآخر فرصة لمزيد من الإفصاح عن ذاته، ولكن لا يجب أن يأخذ الموقف شكل الاستجواب.

- **يُظهر** اهتمامه بتلك المعلومات حتى يشجع الآخر على الاسترسال.

- **يبادله** بعد ذلك إفصاحا بإفصاح حتى تأخذ العلاقة شكلها غير الرسمى (٥٣).

ومما يساعد على تدريب الفرد على عملية إذابة الثلج، أيضا، أن نطلب منه التحدث لمدة دقيقتين فى الجماعة التدريبية عن موضوعات عامة كالمناخ، والطعام، والأنشطة الجامعية، والسياسية (١٥٢)، أو أن يتحدث عن أشياء شخصية أمام شخص لا يعرفه حتى يتقن تلك المهارة التى ستمكنه من مواجهة، والنجاح، فى العديد فى مواقف التفاعل الاجتماعى، والتى قد يترتب على الفشل فيها العديد من المشكلات اللاحقة.

١٠- الإرجاء (*)

ومن خلاله تدرب الفرد على التمهل وإرجاء الرد على ما يطلب منه حتى يصبح أكثر وثوقا من الاستجابة المرجوة، وقد تبلغ المهلة التى يطلبها لكى يُقصى نفسه من الموقف حتى يفكر بهدوء، أو يستشير آخر دقيقة فأكثر (٥٣)، فحين يدعوه صديق للذهاب إلى مكان معين فليقل له: «**دعنى أفكر فى هذا الأمر لدقيقة، أو سأتصل بك بعد نصف ساعة**»، ويجب ألا ينظر إلى هذه المهلة كوسيلة للتهرب، بل عليه أن يلتزم بوعده، ويواجه الآخر بقراره، ولكن بعد أن تكون حدة الموقف قد خفت (١٩٤).

وتتمثل **نقطة التماس** بين هذا الأسلوب، والتوكيد فى أن الفرد الأقل توكيدا يجد صعوبة فى طلب تلك المهمة، أو القيام بعملية الإرجاء هذه، بل وقد يستخدمها، إن استطاع القيام بها، كوسيلة للتهرب، وهو ما لا يجب حدوثه فى حالة الشخص المؤكد، الذى يتعامل معها، حينئذ، بوصفها وسيلة لتقليص الضغوط الموقفية عليه، حتى يفكر بصورة أكثر هدوءاً

(*) Time out

بمعزل عن تلك الضغوط، لكى يصدر الاستجابة التوكيدية الملائمة، ذلك أن اعتقاد الفرد بضرورة الاستجابة فى الموقف الآن قد يجعله يختار البديل غير المؤكد مثلما العالم الذى يستفتى فى أمر لا يعرفه، بقدر كاف، فإن كان غير مؤكد لذاته، ويخشى أن يتهم بعدم التبحر فى العلم، فقد يسارع بالرد الذى يُكتشَف عدم دقته فيما بعد مما يقلل من مصداقيته، أما الأكثر توكيدا فهو الذى يطلب مهلة للإجابة حتى يكون أكثر تيقنا، ولعل هذا ما حدا بعلماء أصول الفقة إلى القول؟: بأن من قال لا أدرى (العالم المؤكد لذاته) فقد أفتى.

وهو تصور منطقى لأنه من الطبيعى ألا يعرف الفرد كل شىء، عن بعض الأشياء.

وهناك سيناريوهات متعددة يمكن تقديمها فى البرامج التدريبية للتدريب على تلك المهارات مثل:

السائل: هل تعرف حُكم من ينسى قراءة التشهد فى صلاة المغرب.

السمُرجيء: أنا لست خبيرا بهذه المسائل.

السائل: أعتقد أنه يكون ناسيا، ومن ثم يسجد مرتين بعد التشهد الأخير.

السمُرجيء: لا أستطيع أن أقدم لك جوابا شافيا، ولكن لى صديق فقيه متبحر فى هذه الأمور فأمهلنى للغد لكى أسأله.

١١- تطويق الغضب (*)

يقوم هذا الأسلوب على مبدأ قوامه: أن يزيح الفرد غضب الآخر من الموقف أولا، حتى تهدأ ثائرته، ثم يستجيب بصورة توكيدية بعد ذلك له، لأنه إن لم يفعل ذلك سيكون بمثابة من يصب الزيت على النار (١٩٤)، فعلى سبيل المثال يجب عليه ألا يتحدث مع الآخر حين يأتيه غاضبا إلا بعد أن يدعوه للجلوس، وقد يدعوه لشرب شىء ما، وبعد أن تهدأ العاصفة يتحدث عن الموضوع مثار الخلاف بشكل عام دون الدخول فى تفاصيل كأن يقول «**إنك محق فى غضبك ولكن اجلس أولا لنتحدث**» (٥٣) ويحرص، حينئذ، على تجاهل المسألة الرئيسية التى يأتى الغاضب للتحدث بشأنها، ويشير، فقط، إلى مظاهر غضبه (**يبدو عليك التوتر الشديد، وجهك متغير لونه**) ويطلب منه الهدوء، ثم يدعوه للتحدث فى

(*) disarming anger

الموضوع بعد ذلك (١٨٣)، ومن المعتقد أن هذا المبدأ (اهدأ وتحدث) يساعد الفرد على التعامل بشكل أكثر منطقية مع الموقف، ويقلل احتمالات التصعيد فيه، مما قد يحول دون تحول الاستجابة التوكيدية إلى عدوانية، فالغضب كما هو معروف يقلل كفاءة التفكير العقلانى، مثلما يُفقِد بخار الماء مرآة الحمام وظيفتها، وبناء على ذلك فإن هذا الأسلوب يهدف وفقا لهذه الرؤية، إلى تعليم المتدرب كيف ينزع أشواك غضب الآخر حتى يصبح قادرا على التعامل معه بقدر أكبر من السلاسة والتقبل.

وهناك طرق متنوعة يمكن تدريب الفرد على استخدامها فى تلك المواقف لمساعدته على تبديد توتر الطرف الآخر وتطويق غضبه، منها، على سبيل المثال، حين يأتى للرئيس المؤكد أحد مرءوسيه غاضبا فعليه أن يقول له حينئذ: **«أنت ضيفى، وعليك أن تشرب معى شيئا أولا قبل أن تتحدث فى شكواك»** أو **«اجلس وخذ ورقة وقلما واكتب شكواك بصورة رسمية لأنظر فيها»** أو **«ينظر إليه بحزم قائلا: أنا مشغول جدا الآن فانتظرنى لمدة عشر دقائق فى مكتب السكرتير وسأطلبك للتحدث فى شكواك حالما أفرغ مما فى يدى»**.

أو ذلك الزوج الذى تنفجر فيه زوجته غاضبة لتأخره ليلا، وعدم قضائه وقتا كافيا معها، فليقل لها: **إنك تبدين غاضبة جدا الآن، وكذلك أنا متعب، فلنؤجل النقاش فى هذه المسألة إلى الغد**، أو **«أنا لا أحب أن أراكِ فى هذه الحالة الغاضبة فانتظرينى حتى أغير ملابسى بسرعة ونجلس سويا نحتسى كوبا من الشاى ونتحدث فى هذا الأمر»**.

ونقدم العديد من هذه المواقف للمتدرب، ونطلب منه تكرار، أو ابتكار الاستجابة التوكيدية لتهدئة غضب الطرف الآخر فيها، والتى لا تعنى بالطبع، الإذعان له، أو محاولة إرضائه فقط، بل إزاحة الغضب من الموقف مع الاحتفاظ بوجهة النظر الأساسية حول الموضوع، وجعلها نقطة الانطلاق فى مناقشته، مع الاعتراف فى الوقت نفسه بأنها قد تكون قابلة للتعديل.

١٢-التريث (*)

يفيد هذا الأسلوب فى الحيلولة دون تقديم الفرد معلومات مفصلة، وذات طابع شخصى، لآخر يحاول استدراجه من خلال عدد من الأسئلة الغامضة التى يطرحها عليه.

ويمكننا بلوغ تلك الغاية بواسطة تدريب الفرد على تجنب الإجابة على الأسئلة المبهمة، **والاكتفاء**، بدلا من ذلك، إما بتقديم إجابة مقتضبة حتى يوضح الطرف الآخر سؤاله، أو مطالبته بتوضيح الإشارات الغامضة فى حديثه، أو توجيه بعض الأسئلة الاستفهامية إليه لتصبح المسألة أقل غموضا، وبشكل عام يجب أن يحرص الفرد على ألا يعطى أى معلومات إلا بعد أن يفهم الموقف جيدا، **ولنضرب** مثالا توضيحيا لتلك العملية الاستدراجية - التريثية والتى يكشف عنها الحوار التالى بين طرف مستدرج يريد الإيقاع بزميله المتريث؛ ليعرف من كان يزوره أمس من الزملاء.

المستدرج: لقد علمت أنه كان عندك ضيوف أمس.

المتــريث: تقصد من الأقارب أم من الزملاء.

المستدرج: من الزملاء.

المتــريث: تقصد من فمن يزوروننى كثيرون.

المستدرج: زميل من نفس قسمنا.

المتــريث: قل اسمه إذن إن كنت تعرفه.

وتكمن أهمية هذه المهارة فى أنها تقى الفرد مغبة التسرع فى التحدث عن أشياء قد لا يعلمها الآخر، أو ليس من مصلحته أن يعرفها، لأنها قد تستخدم ضده فيما بعد مما يؤثر سلبا على علاقته بطرف ثالث، أو تضعه فى موقف يطالب فيها بالدفاع عن نفسه بعد أن كان بريئا.

ويلجأ بعض الناس إلى هذا الأسلوب لتوريط الفرد، والإيقاع به خدمة لمصالحهم الذاتية، وذلك بتقديم عبارة عامة غامضة تحتمل أكثر من استجابة تتصل بالموضوع المراد معرفة المزيد من المعلومات حوله، للحصول على أكبر قدر من المعلومات التى تفيدهم، وقد

(*) Clipping

تضر بقائلها. مثل الذى يريد أن يحصل من زميله على عبارات تفيد كراهيته لرئيسه دونما أن يعترف له بصورة مباشرة بأنه يكره هذا الرئيس حتى لايستخدم هذا الاعتراف ضده فيما بعد حتى لا يستند عليه الزميل لتبرئة نفسه، وتبرير موقفه، كأن يقول لذلك الزميل الذى يسهل الإيقاع به:

الإدارة أصبحت مليئة بالاضطراب، أو الوضع فى القسم أصبح غير عادى، أو الرئيس أصبح مختلفا هذه الأيام.

أو صديقة الزوجة التى تقول لها لتستدرجها لتقدم معلومات حول زوجها.

- **هل الأحوال على ما يرام؟**
- **أشعر أنك مشغولة هذه الأيام؟**

ومن المواقف النموذجية التى تيسر تدريب الأفراد على هذه المهارة ما يتضمنه الشكل التالى رقم (٣١) من حوار بين أحد الزملاء (المستدرج) الذى يريد أن يحصل على معلومات من زميل (المتريث) حول رأيه فى رئيسه.

المستدرج: لقد أصبح سلوك الرئيس غريبا هذه الأيام.

المتريث: أى سلوك تقصد؟

المستدرج: سلوكه مع الزملاء.

المتريث: أى زميل؟

المستدرج: زميلنا سامح.

المتريث: وماذا فعل معه؟

شكل(٣١)

يحوى حوارا توكيديا بين شخص مستدرج وآخر متريث (مؤكد).

نخلص من هذا إلى أنه يجب على الفرد ألا يرد إلا على أسئلة واضحة، ومحددة، ويكون ذلك بصورة محددة أيضا، أما الأسئلة والتعليقات الاستفهامية التى يطلقها الآخر بصورة عامة غامضة؛ من قبيل: ما رأيك فى زميلنا فلان؟ فيجب تجنب الرد عليها إلا إذا

حدد الآخر ماذا يريد بالضبط، فهل يقصد: مظهره، تفوقه، علاقته بزملائه، وهكذا ... وحينئذ يجب أن نطلب تبريرا لتوجيهه مثل هذا السؤال إلينا .. ومن هذه الزاوية فإن أسلوب التريث يقى الفرد الوقوع ضحية لمحاولات التوريط، ويجعله قادرا على إدارة عملية تقديم المعلومات حول نفسه للآخرين بصورة متزنة ومتوازنة.

١٣- التدريب على الاسترخاء (*)

يقوم هذا الأسلوب على مسلمة قوامها أن الاسترخاء مضاد للتوتر، فالشخص لا يمكنه أن يكون متوترا ومسترخيا فى نفس الوقت، فالنقيضان لا يجتمعان، ومن ثم فإن تدريبه على الاسترخاء سيقلل توتره، وبما أن التوتر يعوق التوكيد، فإنه إذا قللنا مستواه بالاسترخاء وخاصة فى المواقف العصيبة سيميل التوكيد إلى الارتفاع. ، كما فى حالة الفرد الذى يتوتر حين يدعى للحديث فى مجتمع عام، وهو ما قد يمنعه من البدء أو الاستمرار فى الحديث بصورة جيدة، فى حين أننا إذا دربناه على التحكم فى توتره قبيل أو إبان تلك المواقف سيتمكن من توكيد ذاته فيها.

والخطوة الأولية للشروع فى تلك العملية تتمثل فى تحديد مستوى القلق المصاحب لكل موقف بوصفه من الأسباب التى تحول دون توكيد الفرد ذاته فيها، وقد ظهرت أساليب متنوعة لقياس مستوى التوتر قبيل المواقف المتنوعة، طبيعية أم مصطنعة، مثل مقياس (Suds) (**) الذى أعده «ولبه» ويحدد مستوى توتر الفرد فى أى لحظة أو موقف، وتبدأ درجاته من الصفر حيث لا توتر تقريبا. مثل وقت التهيئة للنوم أو الجلوس فى حديقة جميلة هادئة، وينتهى بدرجة (١٠٠) أى القدر المرتفع جدا من التوتر مثلما فى حالة الجالس فى طائرة أخبر قائدها ركابها بأن بها خللا فنيا (٧٢). **ونطلب** من الفرد تقييم مستوى توتره إزاء كل موقف من المواقف المتنوعة التى نعرضها عليه، ونرتب هذه المواقف ترتيبا تصاعديا من أقلها إلى أكثرها إثارة للتوتر، وبالنسبة لحالات التدريب الجماعى فنحصل على متوسط توتر المجموعة فى المواقف المتنوعة، ونرتبها تصاعديا أيضا تبعا للمتوسط. بعد ذلك نبدأ بتدريب الفرد على التوكيد فى المواقف الأقل إثارة لتوتره، وبعد تكرار تمثيل

(*) Relaxation training

(**) Subjective unit of disturbance Scale

الأدوار المؤكدة فيها ما بين (٣ – ١٠) مرات نقيم توتره فيها ثانية لنقف على مدى التحسن الحادث كدالة للتدريب (٩٤ : ٨٣).

وتركز مثل هذه التدريبات، عادة، على التحكم فى الجوانب البدنية والفسيولوجية (العضلات والتنفس) فضلا عن الجوانب الانفعالية والمعرفية (الغضب، والتقييمات السلبية للذات).

وتتمثل أهداف التدريب فى:

– زيادة التحكم فى الذات لمنع دائرة تفاقم التوتر.

– **التعرف** على هاديات التوتر الداخلية، والخارجية، بهدف تخطيط استراتيجية التعامل معها.

– **تعليم** الفرد أساليب استرخاء بسيطة تسهم فى التحكم فى مستوى الإثارة الفسيولوجى.

وقد اقترح الباحثون أساليب متعددة للتدريب على الاسترخاء من أكثرها ذيوعا ذلك الأسلوب الذى صممه «جاكوبسون» jacobson عام (١٩٣٨)، ومازال يستخدم بشكل ناجح حتى الآن، والذى يجمع بين التحكم فى التنفس العميق وتوتير العضلات، والتخيل، ويطبق وفقا للخطوات التالية:

– هيئ نفسك للتدريب بأن تكون فى أفضل الأوضاع راحة لك، وذلك باختيار المكان والزمان المناسبين. ولا ترتد ملابس ضيقة، واجلس على مقعد وثير.

– ركز فقط على بدنك، اشعر بأن التوتر يتبدد، وافرد رجليك وضعهما على الأرض.

– وترِّ (*) كل عضلة من عضلاتك تباعا: الرقبة، الصدر، الساعد، القدم، وهكذا على التوالى لمدة تتراوح بين ٥ – ١٠ ثوانٍ، ثم أرخها لمدة عشرين ثانية حتى تتعرف على المشاعر المصاحبة للتوتر والاسترخاء فى كل منها، ومن ثم تقارن بين الحالتين، وهو ما يساعدك على استدعاء أيهما وقتما تريد، ويمكن للفرد أن يسجل على شريط مسموع أو مرئى التعليمات الموقوتة لكل خطوة حتى يسترشد بها أثناء التدريب، ويفضل أن يكون ذلك

(*) Tensing

مصحوبا بتخيل مشهد مريح، أو توجيه عبارات مشجعة على الاسترخاء للذات أثناء القيام بتلك التدريبات الإرخائية مثل: اهدأ - استرخِ.

- كرر تلك التدريبات لمدة تتراوح بين ٥ - ٧ أيام، بمعدل نصف ساعة يوميا.

- استخدم بعض تلك التدريبات فى المواقف العادية مثل التحكم فى التنفس العميق أمام جماعة مألوفة لديك. (١٣٣ : ١٧٠ - ١٧٢).

١٤- التغليف التوكيدى (*)

مثلما يغلف المسافرون الأطباق الزجاجية التى يحملونها بالإسفنج من جميع الجوانب حتى لا تتحطم من جراء الاهتزاز أثناء الرحلة، أو الارتطام بالأرض أثناء تنزيلها، كذلك فنحن مطالبون أيضا بأن يسبق استجاباتنا التوكيدية، أو يتلوها، أو الاثنين معا، ملطفات معينة سواء اعتذارية، أو تبريرية، أو إيضاحية، أو وجدانية حتى نهيئ الطرف الآخر، ونقلل مقاومته فيصبح أكثر تقبلا وتحملا لتوكيدنا.

ومما يدلل على أهمية **تغليف** توكيدنا بتلك العناصر السابقة، أو اللاحقة عليه، أنه حين تسبق الرسالة التوكيدية النقدية عبارة إيجابية فإن الطرف الآخر سينتبه إلينا بدرجة أكبر، ويقدر أقل من الانزعاج والدفاعية مثل:

«أنت من أعز أصدقائى، وأخاف أن تغضب منى، ولكنى لا أستطيع منحك القرض الذى تريد» (٥٣).

أو تقول عقب الرسالة التوكيدية عبارة ودية تخفف من أثرها من قبيل: «**أود أن أخبرك بأننى غير راضٍ عن تصرفك هذا معى، وأدعوك إلى عدم تكراره فأنا لا أريد أن أفقدك فى حالة إصرارك على الاستمرار فى مثل هذه التصرفات**».

وهناك مواقف عديدة يمكن تقديمها فى برامج التدريب التوكيدى تندرج فى ظل هذه الفنية من قبيل أن نقدم للمتدرب شخصا لا يغلف توكيده، أى يمارس توكيدا أوليا، ونلفت نظره إلى الأضرار الجانبية الناتجة عن ذلك، ثم نطرح البديل لنموذج يصدر سلوكا توكيديا مغلفا، بالاعتبار أو الاعتذار، بعد ذلك، وندعوه للمقارنة بينهما. ومن النماذج المعبرة عن ذلك ما يأتى:

(*) Rein for cement Sandwich

- **الموقف الأول**: حين تسألين إحدى صديقاتك عن رأيها فى تسريحة شعرك فإن استجابت بصورة تنطوى على التوكيد الأساسى فإنها قد تقول: «**لا تلائم عمرك**». أما إن كانت من الصنف الذى يغلف توكيده فقد تقول: «**ستكونين أجمل فى التسريحة الأخرى**».

- **موقف آخر**: حين يطلب منك أحد الأصدقاء سيارتك. سيتمثل الرد التوكيدى الأولى (الخام) فى أن تقول له: «**أنا لا أعيرها لأحد**».

أما التوكيد المُخفَّف فهو أن تقول له: «**مع أنك صديق عزيز على إلا أننى أتمسك بمبدأ عدم إعارة سيارتى لأحد حتى لو كان أخى**».

وبطبيعة الحال هناك مواقف كثيرة أخرى بيد أنها تحمل ذات المنطق، يستطيع القارئ أن يجربها فى التعامل مع الآخرين حتى يصبح توكيده أكثر قبولا. فالتوكيد غير المغلف مثلما الزهرة التى لم تنزع أشواكها قد تدمى أنف من يقترب منها على الرغم من أن رائحتها ستصل إليه.

١٥- التعمية (*)

يستخدم ذلك الأسلوب كوسيلة للاستجابة للنقد الذى يتعرض له الفرد، والاستفادة منه أيضا، بشكل عام مع عدم الالتزام بالتطبيق الحرفى له، ويوظف هذا الأسلوب فى حالات متعددة نواجهها، منها أن ينتقدنا شخص آخر ويخبرنا بما يجب علينا أن نفعله مثلما هو الحال عندما ينتقد أب ابنه قائلا: «**يجب أن تتعامل مع الآخرين بصورة أكثر جرأة**» فيقول له الابن مطبقا تلك القاعدة: «**أنت محق يا أبى فى أن الخجل عادة يجب التخلص منها، لكن حين يكون الآخر أكبر سنا يجب أن أتعامل معه بقدر أكبر من الاحترام، وربما هذا هو الذى قد تظنه عدم جرأة**». وقد يستخدم، أيضا، لمواجهة نقد وغضب الآخر، فالمكتئب يسارع حين يتلقى نقدا إما بالاعتذار أو بالانسحاب، ويلوم ذاته ويكون عنها تصورا سلبيا؛ لذا فإننا ندربه فى مثل هذا الموقف أن يقر بالأمر، ويعد، بصورة عامة، بأن يضعه فى الاعتبار لاحقا، فإن لامه أحد على عدم اهتمامه بمظهره يقول:

«**قد يكون كلامك صحيحا هذه المرة، ولكن فى المرة القادمة لن يتكرر هذا،**

(*) Fogging

أو سأكون فى وضع أفضل» (٥٢)، وقد يظهر الفرد المؤكد أنه موافق ولكنه لا يغير موقفه **«ربما تكون على حق فى رأيك ولكن...»** (٩٠).

أى أن هذا الأسلوب يسهم فى صقل مهارة الفرد فى التعامل مع النقد بصورة توكيدية، وليست انقيادية، بوصفه عملية تنطوى على قدر من الذاتية يمكن نقدها أيضا، ومن ثم فلا داعى للقبول الكامل بمحتوى نقد الآخر، وإنما الاعتراف بما يعتبر صحيحا فيه، وتجاهل ما نعتقد أنه غير ذلك، وهناك مواقف متعددة يمكن أن نقدمها للمتدرب التوكيدى فى هذا المجال مثل: حين ينتقدك آخر قائلا:

المنتقد: إنك تفكر بصورة مثالية.

المؤكد: معك حق فقد يكون لى معايير وطموحات يصعب تحقيقها، ولكنها قد تكون قابلة للتحقق يوما ما.

أو يقول لك آخر:

المنتقد: إنك تتعامل مع الناس بدرجة كبيرة من التسامح الذى قد يصل إلى الضعف.

المؤكد: حقيقة قد يفهم البعض خطأ أن تسامحى علامة على الضعف؛ لذا يجب أن أبذل محاولة إضافية لتصحيح هذا الخطأ، وليس أن أتخلى عن التسامح.

١٦ - التقييم التخيلى:

يهدف هذا الأسلوب المقترح إلى تنمية مهارة الفرد فى التعبير عن آرائه، وتصوراته حول الأخرين، وتقييمه لأفعالهم، ويعد إتقان هذه المهارة شرطا ضروريا لكى يصبح الفرد قادرا على توكيد ذاته إبان تفاعله مع الآخرين، وبوجه خاص، حين يوجه نقدا إليهم أو يطالبهم بتغيير سلوكهم.

ويمكن تدريب الفرد على تلك المهارة بأن نطلب منه تحديد شخص معين من المحيطين به، يقوم بتسميته فى عقله، ويعطى تقييما نقديا مدته خمس دقائق أمام أفراد المجموعة التدريبية له يتضمن انطباعاته حوله، ورأيه فى مظهره، وأسلوبه فى التحدث، وطريقته فى التعامل معه، ومستوى أدائه، وطموحه، والقضايا الرئيسية التى يختلفون فيها.

ويمكن للمدرب أن يقدم بيانا عمليا لهذا الإفصاح التقييمى المتخيل نحو أحد

الأطراف فى حياته الشخصية أو العملية مثل أحد الأقرباء أو الزملاء، ثم يتلوه المتدربون، ويقرر كل فرد عمن سيتحدث، دون أن يعلن هوية المتحدث عنه، ويعرض تقييمه على الآخرين. الذين يسمح لهم حينئذ بتقديم عائد حول هذا التقييم حتى يتقن تلك المهارة التى تنطوى على التقدير الدقيق لجوانب قوة الآخرين ومواطن ضعفهم فى المواقف الفعلية التى يتعامل معهم فيها.

١٧ - نزع الهيبة:

يتمثل هذا الأسلوب فى تشجيع المتدرب على رفع الحصانة، تدريجيا، عن الفرد المثبط لتوكيده، وذلك على المستوى التخيلى أولا، ثم فى مواقف تمثيل الدور بعد ذلك تمهيدا لتوكيد ذاته معه فى المواقف الواقعية.

ومبعث أهمية هذه الفنية فى أن بعض أسباب عدم توكيدنا لذاتنا فى المواقف التى تجمعنا بأشخاص معينين (زميل أكبر منا سنا، رئيس، أحد رموز السلطة) تكمن فى تلك الهالة من الهيبة التى تحيط به، أو نحيطه بها، والتى نعد بمثابة حاجز يحول دون الاقتراب منه، والتعامل معه بصورة تلقائية توكيدية كالتى نتعامل بها مع الناس العاديين، ومن ثم فإنه من شأن نزع تلك الهيبة عنه من أنفسنا أثناء التدريب على تمثيل الدور (الفعلى أو المتخيل) أن يصبح شخصا عاديا، وفى هذه الحالة سيسهل علينا أن نؤكد ذاتنا معه حين نواجهه فى الواقع الفعلى، لأن الأسوار التى تفصلنا عنه حينئذ ستكون قد أزيلت.

وهناك عدة طرق من الممكن أن تساعدنا فى أداء تلك المهمة منها:

– أن **ننظر** له من زاوية إنسانية مختلفة؛ فهذا الموظف الكبير، مثلا، متزوج وقد نتخيل أن زوجته ترفع صوتها عليه، وأنه يقف ضئيلا أمامها حينئذ. فلماذا نخافه بهذه الصورة إذن؟

أو أب له أبناء يحتاجون للتقوية العلمية، وقد يستعطف معلميهم لمساعدتهم، وخاصة حين يكونون متأخرين دراسيا. أو مريض يقف ضعيفا أمام طبيبه حين تقهره آلامه، ومن المتوقع أن تسهم هذه النظرة الجديدة فى إنزال هذا الرمز الذى يثير الرهبة فى النفوس من عليائه، وبذا نتمكن من أن نؤكد ذاتنا معه.

– أن **نطلق** اسمه على دمية لأحد أطفالنا، ونوجه الصفعات والركلات لها، فهذا من شأنه أن ينزع تلك الهيبة تدريجيا بحكم مسألة انتقال التدريب.

ويقترح «ولبن Wolpin» طريقة مشابهة يطلب من المتدرب تنفيذها اقتداء بالنموذج التالي:

إذا استدان شخص منك مبلغا من المال، ولم يعده إليك، وتخاف مطالبته به حتى لا يغضب منك، تدرَّب على مخاطبة نموذج يمثل هذا الشخص وقل له ما ترغبه مثل: **«سأضربك، سأحطم عظامك إن لم تعد النقود إليَّ»**، فهذا سيسهل عليك مطالبته بأموالك فيما بعد (٢٠٥). ومن المفترض أن تسهم هذه الطرق في نزع، أو التخفيف من هيبة ذلك الفرد مما يزيد من فرصة توكيد المتدرب لذاته معه في الواقع الفعلي.

وحرى بالذكر أن التاريخ الإسلامي قدم لنا نماذج متعددة تسعى إلى التخفيف من تلك الهيبة التي تحوط بشخصيات معينة حتى لا تثير روع الآخرين.

ومما يحمد لتلك النماذج أن بعضها قام بتلك العملية بنفسه، كي يساعد الآخرين على توكيد ذواتهم معهم مثلما هو الحال حين شاهد معلم الإنسانية رسولنا الكريم محمد عليه الصلاة والسلام رجلا، يكاد ينتفض حين رآه فقال له: «هوِّن عليك، فما أنا إلا ابن امرأة (بسيطة) كانت تأكل القديد بمكة».

وجدير بالتنويه أننا نطرح تلك الأمثلة الرمزية لإثارة عقول القارئين لاقتراح طرق أخرى عديدة، لمواجهة تلك النماذج، قد تكون أكثر ثراء مما ذكرناه، **فرب قارئ هو أوعي من كاتب.**

١٨ - الواجبات المنزلية:

بما أننا نعلم لكي نعمل بما علمنا، لذا يجب على المتدرب أن يطبق ما تدرب عليه من مهارات توكيدية إبان البرنامج في حياته اليومية، ويتسنى له ذلك حين يكلفه المدرب في نهاية كل جلسة تدريبية بواجبات معينة تتصل بما تعلمه فيها، ويطلب منه ممارستها بصورة منظمة مع من يتفاعل معهم خارج الجماعة التدريبية، سواء في منزله، أو عمله، أو الطريق العام (١٣٤)، كأن يتعمد افتعال مواقف بعينها، ويدون في المفكرة التي يحتفظ بها خصائص تلك المواقف، ومستوى قلقه إبانها، وطبيعة السلوكيات التوكيدية التي أصدرها، وتقييمه لمدى نجاحه، وفشله فيها، وطرح تفسيرات لذلك (٢٥٣).

ويقدم هذا التقرير للمدرب في بداية الجلسة التالية، ويتلقى عائدا منه، ومن الزملاء، حول ملاحظاتهم، ومقترحاتهم حول سلوكه كي يقوم بتحسينه لاحقا.

ويجب أن تكون هذه الواجبات متدرجة الصعوبة بحيث تكون سهلة فى البداية لأن الفشل، فى حالة صعوبتها، سيقلل من ميل المتدرب لتوكيد ذاته فيما بعد، فضلا عن أن النجاح سيزيد من ثقته بنفسه وقدرته على النجاح لاحقا، وتجدر الإشارة إلى أن الواجب التمهيدى قد لا يتطلب أى تفاعل مباشر مع آخرين مثل قراءة كتاب عن التوكيد، ثم يطلب منه بعد ذلك أن يدخل مطعما ليشرب كوبا من الماء فقط، أو يتفرج على سلع متنوعة فى محل ويخرج دون أن يشترى شيئا، ثم بعد ذلك نطلب منه الذهاب إلى محطة بنزين وطلب خدمات لا تقدم بطريقة آلية مثل فحص ماء البطارية، مع أنه طلب كمية قليلة من البنزين، أو يلغى حجزا فى رحلة، ثم نطلب منه، بعد ذلك، التقدم للمواقف الشخصية التى يريد أن يكون مؤكدا فيها (٧٢). وتتمثل أهمية تلك الواجبات أيضا فى أنها ستكشف عن نقاط التقدم لدى المتدرب، ونقاط الضعف، والتى قد تختلف عبر المتدربين نظرا للفروق الفردية بينهم، فضلا عن انها ستجعله أكثر قدرة على فهم التوكيد، مثلما أنه لن يفهم معاناة الشاعر إلا من يحاول قرض الشعر، وستشحذ دافعيه المتدرب وتجعله متحمسا للتدريب، يضاف إلى ذلك أن مراجعة واجبات الأفراد ستكشف عن صعوبات ميدانية غير متوقعة، من جهة، وعن أساليب مبتكرة قد يطرحها باقى المتدربين ويستفيد منها كلهم للتغلب على تلك الصعوبات من الجهة الأخرى.

سابعاً: إعداد وتنفيذ برامج التدريب التوكيدى:

تتمثل أهمية هذه المرحلة فى أنه يتم فيها تجسيد التراث المتراكم حول التوكيد، وتوظيف أطره النظرية، ومبادئه بصورة إجرائية لخدمة غير المؤكدين، وتقليص معاناتهم بجعلهم أكثر توكيدا من خلال التعرض لبرامج التدريب التوكيدى. وبما أن هذا الهدف ينطوى على العديد من العناصر الفرعية، فإننا سنخصص ما تبقى من هذا الفصل للوقوف على المحاور الخاصة بكيفية تصميم، وإعداد، وتنفيذ برنامج التدريب التوكيدى وفقا للأسس المنهجية المتعارف عليها، والتى تتمثل فيما يلى:

(أ) بنية البرنامج: ويشمل هذا العنصر مدة البرنامج، وعدد جلساته، وزمن كل جلسة ومحتوى الجلسة، والأسلوب الذى تتسلسل وتتتابع وفقا له الجلسات.

(ب) انتقاء المتدربين: ويتضمن خصال المتدربين، والشروط الواجب توافرها فيهم،

وتصوراتهم حول أثر البرنامج، والتقييم الفعلى لمستوى توكيدهم، العام والنوعى، وتحديد المواقف التى يصعب عليهم توكيد ذاتهم فيها، ومعايير تكوين الجماعة التدريبية.

(ج) إجراءات تطبيق البرنامج: حيث نعرض لمحتويات كل جلسة من جلساته على حدة، بصورة مفصلة، وكيفية تنفيذها، والتى تتضمن تقديم أفراد المجموعة لبعضهم البعض، وتعريفهم بالتوكيد، وتمييزه عن العدوان، وبيان المعوقات المعرفية للتوكيد، وكيفية التغلب عليها، وعرض مواقف تمثيلية للتوكيد وتدريبهم على أدائها، وتقييم هذا الأداء، وإعطاء واجبات توكيدية لكى يؤدوها خارج الجماعة، ومناقشتهم فيها أولا بأول بغية تطوير وتحسين سلوكهم التوكيدى.

(د) تقييم آثار البرنامج، على كل من المستوى الاختبارى والسلوكى، عقب انتهائه فضلا عن مدى انتقال آثاره عبر قطاعات ومواقف أخرى متنوعة، ومدة بقاء هذه الآثار.

وسنعرض فيما يلى لكل محور من المحاور السابقة بقدر من الإفاضة.

(أ) بنية البرنامج:

يشمل هذا المحور مجموعة من العناصر الفرعية قوامها:

١ - الإطار الزمنى للبرنامج.

٢ - محتوى وتسلسل الجلسات.

٣ - بنية الجلسة.

١ - الإطار الزمنى للبرنامج:

يتضمن هذا الإطار، بدوره، عدة عناصر فرعية تتمثل فى مدة البرنامج، وعدد جلساته، والزمن الذى تستغرقه كل جلسة، والتوزيع الزمنى للجلسات على مدار مدة البرنامج.

- فيما يتصل **بمدة البرنامج** يفضل أن تكون فى حدود من ثلاثة إلى أربعة أسابيع ويحسن ألا تقل عن أسبوع فى الحالات الضرورية حتى تكون هناك فرصة للمتدرب لكى يجرب سلوكه التوكيدى خارج الجماعة إبان فترة التدريب، ويراجع ما يكلف به من واجبات توكيدية مع المدرب والزملاء على نحو يؤدى إلى إحكام مهاراته التوكيدية، فضلا عن أن البرنامج القصير زمنيا سيكون مكثفا، وهو ما يتعارض مع مبدأ التدريب الموزع، والذى يحقق قدراً أكبر من المزايا مقارنة بالتدريب المكثف.

ولكن هذا لا يعنى عدم تنظيم برامج مكثفة فى حالات معينة، فقد لا تسمح ظروف بعض المتدربين بالالتحاق ببرامج طويلة المدة، مثل القادة، وفى هذه الحالة يمكن أن يتلو البرنامج قصير المدة لقاء مكثف، لمدة يوم واحد، بعد انقضاء فترة زمنية مناسبة، شهر تقريبا، لتقييم وتنشيط آثاره، أى اعتبار تلك الفترة الزمنية الفاصلة بين البرنامج والمراجعة التقييمية فرصة لممارسة وصقل المهارات التوكيدية التى تم التدريب عليها.

- أما فيما يتصل **بعدد جلسات** البرنامج فيجب أن ننوه إلى أنه يتوقف على طبيعة أهداف البرنامج، فعلى سبيل المثال إذا كان البرنامج يرمى إلى التركيز على مهارات نوعية معينة كما فى حالة تدريب الصحفى على مواجهة مصدر معلومات ذى نفوذ، وعدم الإذعان لتوجهاته ومحاولاته للمراوغة وفرض وجهات نظره عليه، فحينئذ يفضل أن يكون عدد الجلسات قليلا، أما إذا كان البرنامج يهدف إلى تنمية مهارات متنوعة كما هو الحال عندما ندرب مجموعة من المديرين التنفيذيين لمستشفى تتواكب مع طبيعة المهام المتنوعة التى يكلفون بها، والفئات المتعددة التى يتعاملون معها، فإن زيادة عدد جلسات البرنامج آنئذ تصبح أمرا ضروريا.

وحين **نفحص** العدد الذى استغرقته جلسات برامج التدريب التوكيدى فى العديد من الدراسات التى أجريت فى هذا المجال سنجدها تتراوح، كما يشير «جالازى» بين ٦ - ١٠ جلسات (٩٤ : ٢) ويتفق «فراى Fry» مع ما ذهب إليه «جالازى». ويضيف أهمية أن يتم التركيز فى كل جلسة عل جانب معين أو مهارة توكيدية بعينها مثل قول «لا» (٩٠)، ويقترح كل من «لانج وجاكوبوسكى» عدداً مشابها يتراوح بين ٦ - ٩ جلسات (١٣٣)، ويوسع كاتلر المدى ليصبح ما بين ١٥ - ٢٠ جلسة (٧٢)، وقد استغرق برنامج «كارلسون وجونسون» للتدريب على التوكيد أمام رموز السلطة ما بين ٨ - ١٠ جلسات (٥)، أما برنامج مصطفى مظلوم للتدريب التوكيدى للتحكم فى الاندفاع والتردد فقد استغرق ثمانى جلسات (٤٢).

وعلى الرغم من أننا لا نستطيع أن نضع أرقاما تحكمية للعدد المطلوب لجلسات البرنامج التدريبى للتوكيد، إلا أنه يحسن أن يتراوح عددها ما بين ٦ - ١٠ جلسات مع مراعاة أن العدد الذى يختاره المدرب يتوقف على طبيعة أهدافه، وطبيعة المهارات المراد التدريب عليها وعددها، فضلا عن حجم المشاركين. والمدى الزمنى المتاح له لتنفيذ البرنامج

والذى قد تتدخل متغيرات متعددة فى تشكيله من قبيل ضغط الوقت، أو طبيعة عمل المشاركين.

– أما فيما يتعلق **بمدة الجلسة** فقد ذكر العديد من الباحثين أنه يحسن أن تتراوح بين ١,٥ – ٢ ساعة. ويعتبر «جالازى» من المؤيدين لهذا الاقتراح (٩٤ : ٣) ويوصى «لانج» بأن تكون مدة الجلسة ساعتين (١٣٣) ويقترح «فراى» مدى زمنيا أوسع من ٢ – ٣ ساعات (٩٠) و«كاتلر» من ١,٥ – ٣ ساعات (٧٢).

وعلى أية حالة يمكن القول بأن مدة الجلسة تتوقف على عوامل عديدة منها عدد المشاركين فكلما ازداد يفضل أن يمتد زمن الجلسة حتى نتمكن من التعامل مع مشكلات المتدربين، ونتيح لهم الفرصة للمشاركة، وعلى المدى الزمنى للبرنامج ككل فإذا كان هذا المدى محدودا يجب أن تطول مدة الجلسة، والعكس صحيح. ولكن حرى بنا التنويه إلا أن مدة الجلسة إذا طالت لأكثر من ساعتين فقد ينخفض تركيز وانتباه المشاركين بدرجة كبيرة. وثمة ملاحظة أخرى مفادها أنه فى حالة التدريب الفردى على التوكيد يجب أن يقل زمن الجلسة بحيث لا تتجاوز الساعة.

– أما بالنسبة لمسألة **التوزيع الزمنى للجلسات** على مدار البرنامج فإن «فراى» يشير إلى أنه يميل إلى أن تعقد مرة أسبوعيا حتى تعطى فرصة للمتدرب لتنفيذ الواجبات المنزلية التى يكلف بها، ويشير «جالازى» إلى أنه من الممكن أن تكون مرة أو مرتين أسبوعيا (٩٤)، ويؤيد «كاتلر» أن تعقد مرتين أسبوعيا (٧٢)، ومن المفترض أن التباعد الزمنى بين الجلستين ليس مطلوبا نظرا لتدخل عامل النسيان، أو فتور حماسة المتدرب، أو رغبته فى مناقشة ما يواجهه من صعاب، أو ما يعن له من أفكار سريعا مع المدرب، ومن ثم فإنه من الأكثر ملاءمة أن تعقد الجلسات على مدى زمنى أضيق بفاصل يتراوح بين ٣ – ٥ أيام، وهو ما يتسق مع مبدأ التدريب الموزع الذى يتوقع أن تزداد كفاءة عملية التعلم فى ظله.

٢ – محتوى وتسلسل الجلسات:

فيما يتعلق بمحتوى الجلسات فمن المتوقع أن تتضمن جلسات البرنامج عنصرين رئيسيين يوضحهما الشكل التالى رقم (٣٢).

م	عمليات معرفية وتتمثل فى	عناصر سلوكية وتشمل
١	تقديم معلومات للمتدرب حول مفهوم التوكيد: طبيعته ومكوناته. ومحدداته، وسبل قياسه وتنميته.	تقديم مواقف لنماذج مؤكدة إما بواسطة المدرب أو الزملاء أو مصورة بالفيديو
٢	التمييز بين التوكيد والعدوان والخضوع	دعوة المتدرب لتمثيل دور الشخص المؤكد بعد مشاهدته
٣	معوقات التوكيد ومحدداته المعرفية من قبيل المعتقدات غير المنطقية والحوار الداخلي وكيفية التغلب عليها	قلب الأدوار حيث يقوم هو بدور الطرف الآخر فى الموقف
٤	التدعيم الذاتى والخارجى للتوكيد	إعادة تمثيل الدور مع تقديم عائد حول أدائه لتحسينه
٥	سبل التنمية الذاتية للتوكيد	إعطائه واجبات للقيام بها فى الواقع حتى يتدرب على التوكيد خارج الجماعة التدريبية

شكل رقم (٣٢) يبين المحتوى المعرفى والسلوكى لجلسات برنامج التدريب التوكيدى

– أما فيما يختص **بتسلسل الجلسات**، فمن المفترض أن هناك تسلسلا تنتظم وفقا له تلك الجلسات، ينطوى على أن تقدَّم المكونات المعرفية أولا فى بداية البرنامج، أما المكونات السلوكية فتُقدَّم فى الجلسات اللاحقة، وهو تتابع يتفق مع المنطق الذى يحكم النشاط البشرى بشكل عام، فالفكر، كما هو معلوم، يسبق السلوك عادة.

٣- بنية الجلسة:

يفترض أن تتكون الجلسة، فى معظم الحالات، من عدد من الأنشطة يفضل أن تقدم بشكل متوالٍ، ولكن ليس من الضرورى فعل ذلك فى كل الحالات، يمكن بيانها وفقا للترتيب التالى.

– **التعريف** بالمهارة المطلوب التدريب عليها أولا.

– **ضرب** أمثلة عملية، وتقديم نماذج تمارس السلوك التوكيدى المطلوب التدريب عليه إما فى مواقف تمثيل دور واقعية أو مصورة.

– **نطلب** من المتدرب تمثيل الدور الذى شاهده للنموذج المؤكد، وأن يتبادل دور المستهدف مع الطرف الآخر أيضا. مع السماح للمتدربين باقتراح تعديلات على الاستجابة إن أمكن لهم ذلك.

– **تقديم** عائد حول هذا الأداء سواء من قبل المدرب أو الزملاء.

– **قيام** المتدرب بإعادة تمثيل الدور، فى ضوء هذا العائد، عدة مرات حتى يتقن الاستجابة التوكيدية.

- **تزويد** المتدرب بالتدعيم المناسب فى حالة إتقانه هذا الأداء.

- **تكليف** المتدرب بواجبات عبارة عن مواقف واقعية يُصدر فيها الاستجابة التوكيدية التى تدرب عليها، وذلك فى حياته اليومية، وتتم مناقشة هذه الواجبات فى بداية الجلسة التالية. وهو ما يتطلب أن يضاف بند جديد فى بنية الجلسة اللاحقة، ألا وهو مناقشة الواجبات السابقة قبيل التعريف بالمهارة التوكيدية مناط الاهتمام فى الجلسة التالية.

(ب) انتقاء المتدربين:

بعد تحديد أهداف البرنامج، ومواصفاته، وإجراءاته، وعمل الدعاية الكافية حول كيفية الالتحاق به يبدى بعض الأفراد الرغبة فى الانضمام إليه، وحينئذ نبدأ فى تنفيذ عدد من الإجراءات للشروع فيه تتمثل فى الفرز الأولى للمتقدمين، وتقييم مستوى توكيدهم العام، وتحديد المواقف التى يصعب عليهم توكيد ذاتهم فيها، ثم الشروع فى تكوين المجموعة التدريبية. وفيما يلى بيان ذلك بشىء من التفصيل:

١ - الفرز الأولى للمتدربين :

تتركز مهمة هذا الإجراء فى الكشف عن مدى استيفاء الأفراد بصورة مبدئية لشروط الانضمام للبرنامج، ويتم ذلك، عادة، من خلال مقابلة أولية تُجرى معهم للحصول على عدد من المؤشرات التى يمكن فى ضوئها التنبؤ بمدى قابليتهم للاستفادة من التدريب والتى تتمثل بدورها، فى:

- **استبعاد** وجود اضطرابات نفسية وظيفية لدى المتدرب، وخاصة حين تكون الجماعة ذات طابع يهدف لمساعدة الفرد على النمو الشخصى، وليست جماعة علاجية (١٣٣ : ٢١٠ - ٢١٢).

- **أن يكون عاجزا** عن توكيد ذاته، وليس غير راغب فى ذلك، وألا يكون سعيدا بعدم توكيده ومتكيفا معه، ويجب أن يكون لديه اقتناع، فى المقابل، بالمنطق القائل بأن عدم التوكيد يعد ضربا من القصور، وأن التوكيد سيزيد من ثقته بنفسه، ويؤدى إلى حياة أفضل (١٤٠)، ولكن يجب أن تكون توقعاته حول تلك الآثار واقعية؛ لأنه لو توقع **تغيرات سحرية** كنتيجة للتدريب فقد يصاب بخيبة أمل، بل ويجب أن يعى بـ / و يتقبل عواقب التغيير فى مستوى توكيده، وأنها قد تتسبب فى فقدان علاقات هامة فى حياته كانت قائمة على أساس انخفاض توكيده.

- **أن يتسم** بقدر مرتفع من الدافعية للمشاركة فى البرنامج، فحين تكون دافعينه منخفضة سيصعب عليه الالتزام بالمهام التى يكلف بها سواء داخل الجماعة أو خارجها، ومن ثم يحسن استبعاد من لديهم فضول حول البرنامج، وغير ملتزمين به، أو بواجباتهم فيه.

- **تحديد احتياجات** المتدربين من التدريب: من المفترض أن نحصل على معلومات من كل متدرب للإجابة عن السؤال التالى: لماذا يريد أن يؤكد ذاته، ومتى، وأين، ومع من؟

فهناك حاجات **متفردة** للتدريب لدى أبناء الثقافات المختلفة، والثقافة الواحدة كذلك. فعلى سبيل المثال وجد «شان» أن أفراد عينة من الطلاب الصينيين فى حاجة بدرجة أكبر للتدريب على التعبير عن المشاعر وطلب تغيير سلوك مقارنة بالطلاب الأمريكين (٦٤)، وفى ثقافتنا يفترض أن الفتاة، مقارنة بالفتى، فى حاجة أكبر للتدريب على التعبير عن الاختلاف فى جماعة عامة، والمدير فى حاجة أكبر للتدريب على توجيه النقد، والزوج فى التعبير عن الثناء والزوجة فى التعبير عن رغباتها العاطفية وهكذا.

ومما يساعد على ذلك أن نطلب منه أن يذكر، كتابة، ماذا يريد من البرنامج، فعلى سبيل المثال طلب «كارلسون وجونسون» من الزوجات اللائى يرغبن فى الالتحاق ببرنامج التدريب على التوكيد الجنسى مع الزوج كتابة عشر رغبات، إن أمكنهن ذلك، تتصل بما يرينه ضروريا لهن فذكرن أشياء من قبيل: أن أخبره بما أحب أو لا أحب أثناء الجماع، وأطلب منه ممارسة الجنس فى لحظة معينة (٦٢).

- **الكشف عن** الأسباب التى تجعل الأفراد لا يؤكدون ذواتهم، وهى متعددة فقد تكون:

* لأنهم يعتقدون أن التوكيد ليس من حقهم، وأنه ليس لهم الحق فى أن يطلبوا شيئا أو يرفضوه (٥٣)، وفى هذه الحالة يجب تعريفهم بقائمة الحقوق التوكيدية.

* لأنهم لا يعرفون ماهية الاستجابة المؤكدة، وهنا يجب أن ينصب التدريب على تعريفهم بتلك الاستجابة، وبيان خصائصها، وحدود تداخلها مع غيرها من الاستجابات.

* لأنهم قلقون جدا إما من حدوث عواقب سلبية حين يتصرفون على نحو مؤكد أو لأنهم عوقبوا على ذلك من قبل (٥٣)، ومما يساعدنا فى هذا المقام أن نقيم مستوى القلق المصاحب لكل موقف، بوصفه سببا رئيسيا للخشية من توكيد الذات لدى غير المؤكدين، ومن

المفيد الإشارة إلى ظهور أساليب متنوعة لقياس وتحديد مستوى القلق قبيل المواقف التوكيدية المختلفة.

٢ - تقييم مستوى التوكيد العام والنوعي للفرد:

بموجب هذا الإجراء نطبق مقياسا للتوكيد على المتدربين للوقوف على مستوى توكيدهم العام، وتقدم الدرجة العامة للتوكيد مؤشرا مبدئيا حول الفئة التي ينتمي إليها الفرد، فهل هو من المؤكدين، في حالة ارتفاع تلك الدرجة، أم من غير المؤكدين، في حالة انخفاضها، وبطبيعة الحال فهؤلاء هم الأكثر احتياجا للتدريب. بيد أن هذه الطريقة قد تكون غير دقيقة بالقدر الكافي، فالمتوسط العام للدرجة لا يكشف عن مستوى الفرد على المهارات النوعية التوكيدية، ومن ثم لن نكتشف أوجه الضعف التوكيدية لديه، لذلك لجأ الباحثون إلى الوقوف على المبيان (البروفيل) التوكيدي للفرد، والذي ينبئ عن مستوى توكيده عبر المهارات الفرعية المتعددة للتوكيد، ويحدد المهارات المنخفضة التي يجب أن ينصب اهتمام البرنامج التدريبي عليها.

ولكن نظرا لأن المهارة الواحدة تتضمن مواقف توكيدية متعددة، ذات خصائص مختلفة من حيث هوية الأفراد الذين يتعامل الفرد معهم فيها، فضلا عن طبيعة السلوكيات التي يمارسها إبانها، فقد عنى العديد من الباحثين بالكشف بصورة مفصلة عن طبيعة تلك المواقف لدى كل متدرب على حدة؛ وهي خطوة أكثر تخصصا من سابقتها، سنشير إلى كيفية القيام بها في الخطوة التالية.

٣ - تحديد المواقف المشكلة التي يصعب على الفرد توكيد ذاته فيها:

تتمثل أهمية تلك الخطوة في أنها تجعل البرنامج أكثر واقعية، وتلبية لاحتياجات المتدربين، المتفردة، وهناك عدة صورة يمكن من خلالها الوقوف على تلك المواقف منها:

- أن نطلب من الفرد تحديد المواقف التي يصعب عليه توكيد ذاته فيها، كتابة أو شفهيا، وأن يحدد الظروف التي تجعل من الصعب عليه أن يكون مؤكدا مثل أن يكون الآخر على صلة وثيقة به، أو غريبا، أو لأنه لا يعرف كيف يسلك بطريقة توكيدية، أو يعتقد أن ذلك سيعد عدوانا، أو لأنه لا يملك إستراتيجية بديلة لتخفيض القلق (١٣٣ : ٢٧٤).

- وقد نلجأ إلى أسلوب آخر حيث نقدم له مقياسا للتوكيد، ونطلب منه الإجابة عنه،

وعادة ما يتضمن ذلك المقياس بنودا نوعية متعددة يمكن بواسطة تحليلها التوصل إلى نتائج مشابهة للخطوة الأولى، وكمثال على تلك المواقف - البنود:

* هل تجد صعوبة فى أن تقول لا لبائع لحوح؟

* هل لديك القدرة على التعبير عن مشاعرك العاطفية الحنون والإيجابية نحو شخص ما؟

* هل تستطيع أن تبدأ محادثة مع أشخاص غرباء فى حفلة؟ (٦٠ : ٤٩٩).

ويقترح «جالازى» تصورا مفصلا لكيفية الحصول على طبيعة الصعوبات التوكيدية النوعية للفرد قبيل الشروع فى التدريب يمكن صياغته فى شكل مصفوفة تتضمن صفوفها السلوكيات التوكيدية المتنوعة، أما أعمدتها فتكشف عن هوية الأشخاص الذين يتفاعل معهم الفرد فى تلك المواقف الصعبة، فى حين تشير خلاياها إلى مستوى الصعوبة التى يخبرها الفرد حين يطلب منه التصرف بصورة توكيدية فيها. وذلك على متصل من أربع نقاط على النحو التالى:

(١) يصعب على فعل ذلك بدرجة كبيرة.

(٢) يصعب على فعل ذلك بدرجة متوسطة.

(٣) يصعب على فعل ذلك بدرجة قليلة.

(٤) ليس من الصعب على فعل ذلك.

ويبين الشكل التالى رقم (٣٣) هذه المصفوفة.

شكل رقم (٣٣) يحوى نموذجا مختصرا لمصفوفة «جالازى» للكشف عن الصعوبات التوكيدية للفرد

م	الأشخاص / السلوك	صديق من نفس النوع	زوج (زوجة)	زميل (زميلة)	والدين	رمز للسلطة	بائع	قريب	جـار
١	بدء محادثة								
٢	توجيه نقد								
٣	إعلان رأى مختلف								
٤	ابداء مشاعر التقدير								
٥	التعبير عن الامتنان								
٦	الثناء								
٧	طلب خدمة								
٨	طلب تعديل سلوك غير مناسب								

(٩٤ : 9 - 7)

- وبعد أن نحلل تلك المواقف بصورة مفصلة لنضع أيدينا على مواطن الصعوبة فيها، يمكننا أن نرتب هذه المواقف ترتيبا تصاعديا يبدأ من أقلها صعوبة إلى أكثرها، ونبدأ بتدريب الفرد على مواجهة أولها، وذلك فى حالة التدريب الفردى. أما فى حالة التدريب الجمعى فإن بمقدورنا التوصل إلى متوسط صعوبة كل موقف بالنسبة للمجموعة ككل ثم نرتبها كما فى الحالة السابقة أيضا، أو أن نختار المواقف التى أبدى نسبة أكبر من الأفراد رغبتهم فى التدريب عليها مع مراعاة مبدأ تدرج الصعوبة فيها.

٤ - تكوين المجموعة التدريبية

نناقش فى إطار هذا العنصر بعض الخصائص المتصلة بالمجموعة التدريبية من قبيل العدد الأمثل لأفرادها، ومدربيها أيضا، ومدى التجانس المطلوب بينهم، وكيفية تحقيقه، وفيما يلى بيان ذلك.

- **العدد**: يشير كل من «لانج وجاكوبسكى» إلى أنه يفضل أن تتكون المجموعة من (٧ - ٨) أفراد ويفضل أن يكونوا من جنس واحد، ويكون هناك اثنان من المدربين (١٣٣: ٢٠١) ويقترح «فراى» ألا يتعدى عدد أفراد المجموعة عشرة أفراد حتى يتحكم المدرب فى الموقف، وحتى يتعرف الأفراد على بعضهم البعض، ويتاح لهم فرص التفاعل بدرجة أكبر (٩٠)، ويشير «كالتر» إلى أن عدد المجموعة يجب أن يتراوح بين (٨ - ١٢) فردا، أما عدد المدربين فيفضل أن يكون ما بين اثنين إلى أربعة (٧٢)، وفى دراسة أجراها «كارلسون وجونسون» للتدريب على التوكيد فى العلاقات الجنسية الزواجية كان عدد المشتركات عشر، وأجرى «بولسون» دراسة للتدريب على التوكيد أمام رموز السلطة، والوالدين والأزواج، والرؤساء، على مجموعة بلغ عدد أفرادها خمسة رجال وأربع نساء (١٦٥). بيد أن هذا لا يمنع من أن ينخفض العدد ليصبح فردا واحدا كما فى حالة التدريب الفردى، أو اثنين (زوجين) أو يتضاعف، فى بعض الحالات، ليشمل فصلا كاملا من التلاميذ (٩٤: ١)، ولكن يحسن فى مثل تلك الحالة أن تنقسم المجموعة إلى ثلاثيات: الفرد والمستهدف والملقن (الذى يلاحظ ويقيم التفاعل) ثم يتبادلوا الأدوار، وإذا كان العدد كبيراً نكتفى بالثالوث الذى يمارس التدريب؛ أو تمثيل الدور على مرأى من الآخرين، والذين يُسمَح لهم بطرح الأسئلة حينئذ(٩٤)، ويشير «كالتر» إلى أن التدريب فى جماعة أحسن، بشكل عام، من التدريب

الفردى حيث ينطوى على التنافس، والتشجيع، والدعم المتبادل، وابتكار استجابات متنوعة وهو ما يثرى من قيمة البرنامج (٧٢).

– إحداث التكافؤ بين المجموعة: على الرغم من أن «كالتر» يقترح أنه كلما كانت المجموعة غير متجانسة فى النوع والعمر والتعليم كان ذلك أفضل، إلا أن هذا الاقتراح ليس موضع اتفاق بين الباحثين، مثل «لانج وجاكوبوسكى»، و«فراى» الذين يفضلون، وهو الرأى الذى نحسبه أكثر ملاءمة، أن يكون النوع متجانسا حتى يصبح البرنامج أكثر تأثيرا، فضلا عن احتمال تشابه الصعوبات التوكيدية حينئذ، أما بالنسبة للعمر فإنه إذا تباين فقد ينخفض تماسك المجموعة، وتختلف طبيعة المشكلات التوكيدية لأفرادها، فعلى سبيل المثال، تعتبر مشكلات التعامل مع الوالدين هى المحورية للمراهقين، أما المشكلات مع الرئيس فى العمل أو الخلافات الزوجية فهى الأكثر أهمية للأكبر سنا (٩٠)، وبهذه المناسبة فمن الأنسب أن يكون المدربون من نفس نوع المتدربين.

(جـ) إجراءات تنفيذ برنامج التدريب التوكيدى.

بعد الانتهاء من عملية انتقاء المتدربين، وتحديد بنية الجلسات، والإطار العام للبرنامج يشرع المدرب فى تنفيذ البرنامج الذى يحوى عددا من الجلسات يمكن أن نقدم تصورا مبدئيا لمحتوى كل منها على النحو التالى، مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا العدد قابل للتغيير، وأنه قد تدخل بعض التعديلات على محتويات كل منها تبعا للطبيعة الخاصة للبرنامج، وأهدافه وخصال الملتحقين به.

الجلسة الأولى (تعريف وتعارف).

وهى جلسة افتتاحية تتلو عمليات القياس القبلى للتوكيد، وتتضمن مجموعة عناصر هى:

– **التعارف**: تبدأ هذه العملية بأن يقدم المدرب نفسه للأعضاء، ويدعو كل فرد منهم لتعريف نفسه بصورة مختصرة للآخرين.

– **التعريف بالبرنامج**: عقب ذلك يقوم المدرب بتقديم نبذة عن محتويات البرنامج، وأهدافه، ويعرف المتدربين بمفهوم التوكيد، ومكوناته اللفظية. وغير اللفظية، ويعرض ملامح للشخص المؤكد النموذجى، وغير المؤكد أيضا، والتى من شأنها أن تجسد مفهوم التوكيد

وتقر به للأذهان (توجد قائمة مفصلة بتلك الملامح شكل رقم ٥)، والتمييز النظرى بين التوكيد والعدوان والسلبية، والتعرف على الحقوق التوكيدية للفرد، والجوانب المعرفية المعوقة أو الميسرة للتوكيد، وسبل قياسه وتنميته.

- عقب الفراغ من هذه الجرعة التعريفية يتم التركيز على مسألة التمييز بين الاستجابة التوكيدية، والعدوانية والسلبية.

فالسلوك المؤكد، كما يشير «ألبرتى وإيمون» ينطوى على تقدير قيمة الذات، بدون إنكار حقوق الآخرين أو التقليل من قيمتهم، أما السلوك السلبى، غير المؤكد، فيتضمن صعوبة التعبير عن الذات، والسماح للآخر بتحمل المسئولية عن الفرد، فى حين أن السلوك العدوانى يعنى التضخيم من قيمة الذات، ومحاولة الحصول على مزايا للفرد على حساب الآخرين، وبلوغ أهدافه من خلال إيذائهم (١٣١).

وهناك نماذج موقفية متعددة للتمييز بين الاستجابات الثلاث نقدمها للمتدرب حتى يعتاد على التفرقة بينها مثل:

* **الموقف الأول**: حين يتخطى أحد دورك فى الصف تكون:

* سلبيا: حين تصمت، وفى هذه الحالة ستشعر بعدم الارتياح بل والإحباط، ومن شأن هذا أن يخفض من تصورك لذاتك، لأنه سيشعرك بأنك عديم القيمة نفسيا.

* عدوانيا: حين تصيح فيه غاضبا: احترم نفسك ، وقد تدخل فى معركة معه.

* مؤكدا: بأن تلفت نظر ذلك الشخص، أولا، لخطئه، ثم تقول له بحزم: «أنا قبلك هنا» وإذا لم يستجب لذلك التنبيه يجب أن تكرر عبارتك ثانية على مسامعه (٦٠ : ٥٠٠).

* **الموقف الثانى**: حين يقاطعك شخص وأنت تعرض رأيك فى مسألة هامة فإذا قلت له:

* اسكت (بغضب) فهذه استجابة عدوانية.

* هلا تركتنى لأكمل حديثى، فهذا سلوك مؤكد.

* لذت بالصمت حتى ينهى كلامه، فإنها سلبية حينئذ.

* **الموقف الثالث**: حين يُلمِّح لكِ زميل فى العمل تلميحات جنسية فإذا قلتِ له:

* أنت قليل الأدب، فهذا عدوان.

* بصراحة هذه التلميحات تحط من قدرى وقدرك، فهذا توكيد.

* لا داعى لهذه التلميحات، فهذه سلبية.

وقدم «جالازى» (٩٤)، مجموعة أخرى مفيدة من المواقف التى يميز فيها بين الاستجابات الثلاث يبينها الشكل التالى رقم (٣٤).

شكل رقم (٣٤)

يحوى نماذج للتفرقة بين الاستجابة العدوانية والمؤكدة وغير المؤكدة

	الاستجابة / الموقف	العدوانية	المؤكدة	غير المؤكدة
١	دعوت صديقا على الغداء وتأخر دون اعتذار	لقد أغضبنى تأخرك، وهذه آخر مرة أدعوك فيها	انتظرتك ساعة، وكنت أتوقع منك مكالمة تُعلمنى بتأخرك فيها	تفضل الغداء جاهز
٢	طلبك صديقك ليخبرك بقدومه، مع إنك مشغول الآن	لقد التقينا قريبا، ومن ثم لا داعى لأن نلتقى الآن	أنا سعيد لرؤيتك، ولكن فى يوم آخر	أنا فى انتظارك
٣	طلب منك زميل أن تقوم بعمله دونما مبرر	لا، إنك تستغلنى وتعاملنى كخادم	لا أستطيع فلدى أعمال كثيرة لأنجزها	لا أستطيع، ولكن حاول وإن لم تقدر فأساعدك

- إعطاء واجب للمتدربين، نطلب فيه من كل منهم، مثلا، أن يذكر ثلاثة مواقف حدثت له، ويقترح ثلاث استجابات لكل منها تعبر عن فئات الاستجابة الثلاث السابقة. وأن يلاحظ سلوكيات من حوله ويحدد طبيعة استجاباتهم فى المواقف التى تتطلب التصرف على نحو توكيدى، وفى أى فئة تندرج .

الجلسة الثانية (الحقوق التوكيدية) :

- مناقشة الواجبات التى كُلِّف بها المتدربين فى نهاية الجلسة السابقة، واستخلاص الدروس المستفادة منها .

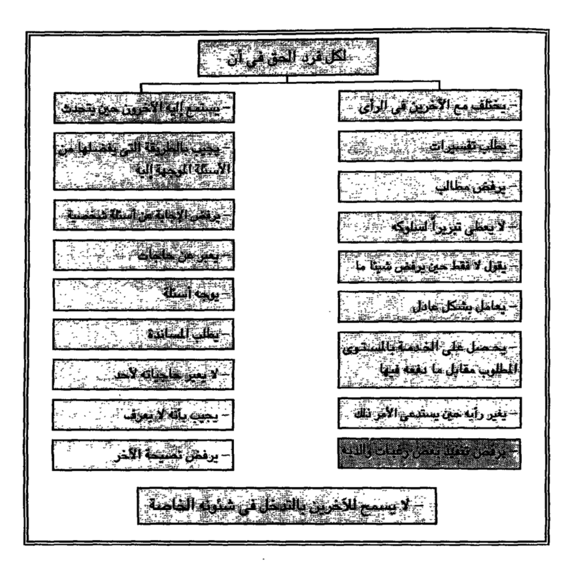
- نقدم تدريبات عملية للتمييز بين الاستجابة التوكيدية والعدوانية، وغير المؤكدة (السلبية)، حيث نعرض مشاهد تحتوى تلك الاستجابات من قبيل :

- مشهد لمدير ينتقد إحدى مرءوساته قائلا : « **هل انتهيت مما طلبت منك كتابته الأسبوع الماضي، إنها فوضى. أنا لا أعرف علام تأخذين مرتبك** » (٢٠٣)، أو ندعو المتدرب لتمثيل أدوار مؤكدة، وغير مؤكدة، وعدوانية مع آخر، ونطلب من أفراد المجموعة التمييز بينها بإستخدام أسلوب العلامات البيضاء والحمراء والزرقاء بحيث يرفع المتدرب العلامة الحمراء إذا أدى الزميل استجابة عدوانية، والزرقاء لغير المؤكدة، والبيضاء للمؤكدة(١٦٥).

– في الجزء الثاني من الجلسة **نعرف** المتدربين بنسق المعتقدات والحقوق التوكيدية، ونقدم مجموعة من *الأمثلة المعبرة عنها*، بصورة واضحة، نظرا *لأن إثارة الوعي* بالحقوق التوكيدية للفرد ضروري لبدء عملية التغيير كدالة للتدريب، ولكن يجب الانتباه إلى تجنب حالة الوعي المفرط بالحقوق التوكيدية، وضرورة الحصول عليها بحذافيرها فهو مطلب غير منطقي بل يجب النظر إليها بوصفها هدفا سننجح حين نحصل على جزء كبير منه وليس كله (١٣٣ : ٥٦ – ٥٨).

– بعد ذلك نطلب من كل منهم **كتابة** قائمة بما يعتقد أنه من حقوقه *التوكيدية*، وذلك في عملية قصف ذهني (**مفاكرة** *) في غضون عشر دقائق، مثلا، ونناقش ما يكتبونه، ونستخلص قائمة عامة بالحقوق التوكيدية ثم نعرضها عليهم كي تتم تنقيتها، وتحديد ما هو منطقي، والذي يحسن أن يوجه ممارساتهم المؤكدة، وما هو غير منطقي يجب *التخلي* عنه لأنه يحول دون توكيد ذاتهم بالطريقة الملائمة (٢٠٠)، وفيما يلي قائمة ممثلة لتلك الحقوق (١٦٥ ؛ ١٦٦) يحويها الشكل التالي رقم (٣٥) .

(*) Brain Storming



شكل رقم (٣٥)

يبين قائمة مقترحة، غير نهائية، ببعض الحقوق التوكيدية للفرد

ومما يجب قوله فى هذا المقام أن هناك احتمال إدخال بعض التعديلات على هذه القائمة، سواء بالحذف أو الإضافة، فعلى سبيل المثال هناك حقوق قد تتعارض جزئيا مع وجهة النظر الإسلامية مثل : الحق فى رفض نصيحة الآخرين، فعلى المسلم أن يقبل النصيحة وخاصة حين تسهم فى استقامة أمر دينه، فالدين، كما قال الرسول الحكيم، النصيحة .

وكذلك لا يجب على الفرد أن يرفض تنفيذ رغبة لوالديه لا تتعارض مع استقلاليته كأن يكلفوه بالذهاب إلى مكان معين لقضاء خدمة لهما من باب البر بهما . ولا يضير المسلم

كذلك أن يمتنع عن فعل أشياء يرغبها التزاما بأوامر الله من قبيل: التحدث فى أمور إباحية، أو التعبير عن رأيه فى جمال امرأة أجنبية عنه، أو إطالة النظر إليها وهو يتحدث معها .

- **واجبات** : حيث نكلف المتدرب بمناقشة حقوقه التوكيدية مع أحد المقربين منه، ويحاولان معا التوصل إلى قائمة بها. وأن يرصد سلوك ثلاثة من المحيطين به ليكتشف مدى تفريطهم أو التزامهم بحقوقهم التوكيدية .

الجلسة الثالثة (إعادة التشكيل المعرفى) :

وفيها نعمل على مساعدة الفرد فى التعرف على المعتقدات غير المنطقية، والعبارات الذاتية السلبية، وإحلال معتقدات منطقية وعبارات ذاتية إيجابية بدلا منها، وذلك ضمن إطار عملية إعادة التشكيل المعرفى، والتى يصبح الفرد بموجبها واعيا بأنماط تفكيره المؤدية للسلوك غير المؤكد، ويحولها إلى أنماط تفكير منتجة تحث السلوك المؤكد، وتتضمن تلك العملية أربع خطوات رئيسية هى :

- **التعريف** بدور العوامل المعرفية مثل المعتقدات غير المنطقية والعبارات الذاتية فى تحديد مستوى التوكيد، فعلى سبيل المثال فإن العبارات الداخلية التى يقولها الفرد لذاته قبل، أو أثناء، أو بعيد الحدث، تحدد ما سيفعله فيه. وهناك أدلة إمبيريقية متعددة تدلل على صحة ذلك منها ما أشارت إليه نتائج بحوث « ميخنباوم وشوارتز وجوتمان » Meichen baum; Schwartz & Gotmann من أن منخفضى التوكيد يصدرون قبيل الموقف أو إبانه عددا أكبر من العبارات السلبية، وأقل من الإيجابية مقارنة بمرتفعى التوكيد، وأنه يمكن تقليل القلق الناشىء عن مواجهة تلك المواقف، وهو ما يرفع من احتمال صدور الاستجابة المؤكدة، بواسطة عبارات ذاتية مثل : « **هذا القلق سيقلل من قدرتى على التحكم فى الموقف، وسيجعل تقديرى غير صحيح للأمور** » (١٣٣ : ١٢٠)، ووجد « بيتشر ومايكل » Pitcher & Meikle أن العبارات المميزة لغير المؤكدين عن غيرهم تقع فى فئتين هما :

* عبارات تتعلق بالخوف من عدم تقبل الآخرين لهم مثل : « **أنا قلق حول ما سيقوله الناس عنى إذا رفضت تنفيذ ما يطلبونه** » .

* عبارات سلبية موجهة ضد الذات مثل « **سأوذى مشاعره، وأكون فظا، إذا قلت له لا** »(١١٦) .

أما بالنسبة لدور المعتقدات غير المنطقية فى **كف التوكيد**، فإنه من المفترض أن العديد من مظاهر السلوك منخفض التوكيد لا تنتج عن الأحداث التى تقع، وتكدر صفو الحياة بصورة مباشرة، بل بسبب المعتقدات غير المنطقية التى نفسر بها تلك الأحداث وتوجه أسلوب تفاعلنا معها، فعلى سبيل المثال قد يمتنع مرءوس من طلب مكافأة نظير جهوده غير العادية فى إنجاز مهمة طارئة كلف بها نظرا لاعتقاده، غير المنطقى، أن هذا سلوك استجدائى مشين يجب أن يربأ بنفسه عن إتيانه، وفى المقابل عليه الانتظار حتى يتفضل عليه المدير ويقرر أن يكافئه. أما إن تبنى مثل هذا المرءوس معتقدا منطقيا قوامه أن من حقه طلب مقابل نظير ما بذله من جهود غير عادية فيسهل عليه أن يكون مؤكدا، آنذاك، ويطلبها .

– **تحديد المعتقدات** غير المنطقية والعبارات الذاتية المعوقة للتوكيد لدى المتدربين، ومن المفترض وجود معتقدات لا منطقية متعددة تكمن خلف العديد من مظاهر السلوك التوكيدى يمكن تصنيفها فى ثلاث فئات يتضمنها الشكل التالى رقم (٣٦) .

شكل رقم (٣٦)

يحوى المعتقدات غير المنطقية حول حقوق الفرد ومسئولياته

وما يجب أن يكون عليه سلوكه وعواقبه والتى تعوق توكيده لذاته

م	معتقدات غير منطقية حول		
	الحقوق والمسئوليات	ما يجب أن يكون عليه سلوك الفرد أمام الآخرين	عواقب السلوك التوكيدى
١	ليس لى الحق أن أرفض مطالب صديقى	يجب أن أكون محبوبا وموضع إعجاب كل المحيطين بى	ستحيق بى أضرار متعددة إذا وكدت ذاتى مع الآخرين
٢	يجب أن أقدم تبريرات واضحة حول سلوكى للآخرين	يجب أن أكون متجردا من الأخطاء	سأفقد العديد من أصدقائى إذا كنت مؤكدا معهم
٣	ليس لى الحق أن أختلف مع كبار السن	إذا لم أقل أشياء لطيفة ومسلية للآخر فالصمت أولى	سينظر لى الآخرون حين أتصرف بصورة مؤكدة على أننى عدوانى
٤	ليس من حقى أن أوجه أسئلة لأحد رموز السلطة		
٥	يجب ألا أغضب من الآخرين وخاصة الأصدقاء		

أما فيما يتصل بالعبارات الذاتية فهناك عبارات عديدة منها تكف ميله لتوكيد ذاته جين يخاطب بها نفسه، وهو بصدد مواجهة موقف يتطلب سلوكا توكيديا من قبيل :

* من الأفضل أن أحتفظ بآرائى لنفسى .

* من خاف سلم .

* إنه أكثر منى خبرة لذا يجب ألا أختلف معه .

* لا تطلب المساعدة من أحد .

عقب ذلك ندعو كل متدرب لكتابة، أو ذكر، المعتقدات غير المنطقية، وكذا العبارات السلبية التى تدور فى ذهنه فى المواقف التى يواجهها وتتطلب أن يؤكد ذاته فيها، وتحول دون أن يتصرف على نحو مؤكد، ثم نقوم بتنقيتها وتصنيفها فى فئات تمهيدا لمناقشتها ودحض أكثرها شيوعا لديهم .

– **تفنيد** المعتقدات غير المنطقية والعبارات السلبية الذاتية، وإحلال أخرى منطقية وإيجابية على التوالى، بدلا منها . وتتطلب هذه العملية القيام بمهمة مزدوجة تعبر عنها المقولة الصوفية الشهيرة .. **التخلية قبل التحلية** .. حيث نساعد المتدرب على التخلى عن المعتقدات غير المنطقية والعبارات المعوقة للتوكيد، وندعوه لأن يتحلى بأخرى منطقية وإيجابية، بدلا منها، تيسر عليه أن يؤكد ذاته .

ومما يفيد فى مرحلة التخلى عن تلك الجوانب المعرفية المعزقلة للتوكيد إثارة الشك فى المعتقدات اللامنطقية، وما يترتب عليها من عبارات سلبية نصوغها بها، ووضعها موضع تساؤل، فهل هى :

* حقيقية أم لا ؟ * صحيحة أم لا ؟

* مفيدة أم لا ؟ * عملية أم لا ؟

* لها أسس منطقية أم لا ؟ * ما الحجج التى تفند وجودها ؟ (٩٤ : ١٣٥)

ونعمل فى المقابل على توضيح مزايا المعتقدات المنطقية، والعبارات الداخلية الإيجابية فهى تجعلنا أكثر قدرة على توكيد ذاتنا بصورة تثرى حياتنا وتمكننا من إقامة علاقات شخصية مشبعة .

– **التدريب على تفنيد المعتقدات غير المنطقية واستبعاد العبارات السلبية**، ويمكن فى هذا السياق الاعتماد على أساليب متنوعة للقيام بهذه المهمة من قبيل :

* **أسلوب قلب الدور**، فعلى سبيل المثال إذا ترددت أن تسأل صديقا طلبا ما فتخيل أنه يطلب منك ذلك (١٧١ : ٣٥)، وبما أنك تعتقد حينئذ أن ذلك من حقه (مثلك)، إذن فمن حقك آنذاك أن تطلب أنت منه ما تريد .

* **تخيل** أنك تتبنى معتقدا منطقيا بديلا عن غير المنطقى المراد التخلى عنه، وتصرف بناء على ذلك، فحين يتكلم أحدهم معك بطريقة فظة، فهذا قد يغضبك لأنك تتبنى معتقدا غير منطقى مفاده : يجب ألا يتحدث إلى أحد بهذه الطريقة، ولكن إذا تحليت بمعتقد منطقى بدلا منه «**ليس من الضرورى أن يخاطبنى كل الناس، باحترام كامل**»، فسيصبح من الطبيعى تقبل أن يخاطبك شخص معين بهذه الطريقة فى لحظة ما (١٦٣ : ٨٠ – ٨٣).

* **تشجيع** زملاء المتدرب على تقديم عائد يساعد على تصويب، أو تفنيد، المعتقدات غير المنطقية، أو اقتراح معتقدات منطقية بديلة. فعلى سبيل المثال إذا اتفقت مع صديق للسفر للخارج للعمل فى الأجازة الصيفية، ولكنك قبيل نهاية العام لم يكن معك المبلغ الكافى لشراء تذكرة الطائرة فقررت أن تتراجع عن ذلك الاتفاق، ولكنك تخجل من إخباره بذلك لأنك تتبنى معتقدا غير منطقى قوامه «**أن التراجع عن الاتفاق شىء سىء حتى لو كان هناك ما يبرر ذلك** »، وفى هذه الحالة يمكن لزملاء المتدرب اقتراح بدائل متعددة للفرد كأن يقول أحدهم : هذا ليس تراجعا ولكنه تكيف مع الأمر الواقع، أو أن الضرر المترتب على عدم إخباره مبكرا باعتذارك أكبر من الأثر الذى ستشعر به عندما تواجهه»، وقد يقترح ثالث معتقدا منطقيا قائلا « عندما يختلف اثنان فى مسألة ما يمكنهما التوصل إلى قرار ثالث، قد يتمثل فى ذهابكما للعمل فى إحدى المدن الساحلية الداخلية». وهكذا .

* ***التفنيد الذاتى*** *للعبارات الداخلية السلبية حتى نستبعد آثارها المثبطة للتوكيد*. فعلى سبيل المثال : إذا أردت التعليق على متحدث فى ندوة، وطافت بذهنك فكرة قوامها أن كلامك سيكون أقل أهمية من الآخرين، أو سيواجه بانتقادات حادة منهم، فمن الممكن حينئذ أن تفند هذه الأفكار قائلا لنفسك: «**قد يستحسن البعض تعليقى**» أو «**قد يعارض البعض كلامى ليس لأنه غير مفيد، ولكن لأنه ضد مصالحهم**» أو «**ما المشكلة فى أن أعرض رأيا غير مكتمل ليكون بداية للمناقشة بحيث يصبح أكثر اكتمالا فيما بعد**» (٩٤ : ٩٥ – ٩٧) .

– **الواجبات** : تطلب من كل متدرب تحليل ثلاثة مواقف واجهته سابقا للوقوف على المعتقدات غير المنطقية التى حالت دون توكيد ذاته فيها لمناقشتها فى الجلسة التالية .

ومراقبة نفسه فى ثلاثة مواقف أخرى، وتدوين العبارات الداخلية السلبية التى جعلته يحجم عن توكيد ذاته فيها. *ونطلب من الزملاء فى الجلسة التالية مناقشتها وطرح بدائل لها*.

- **الجلسة الرابعة (التدريب على إدارة اللقاءات الاجتماعية) :**

يُقترح أن يكون محور تلك الجلسة التدريب على تقديم الذات، والمبادأة فى اللقاءات الشخصية سواء فى بدء حديث مع غريب أو صديق، وإدارة الحوار، وإنهاء المقابلة حين يستشعر الفرد أنها حققت أهدافها، حتى لا تتعارض مع أنشطته الأخرى. ويتم التدريب بصورة متوالية على المهارات السابقة على النحو التالى :

– **تقديم الذات** : حيث ندعو المتدرب لأن يقدم نفسه لمن يجلس بجانبه مباشرة أولا، ثم للمجموعة ككل فيما بعد، مع الحرص على النظر إليهم إبان ذلك، وتقديم نبذة موجزة عن نفسه واهتماماته، ولا مانع من أن يعطى الزملاء عائدا إيجابيا له حول بعض الجوانب اللفظية وغير اللفظية فى هذا التقديم ويحسن تشجيع الفرد على أن يعيد سؤال الآخر عن اسمه حال نسيانه .

– **التدريب على بدء والاستمرار في المناقشة** : كثير من الناس يحبون أن يبدأ الآخر الحديث معهم، ولكنهم لا يقدمون عادة، على بدئه، لذا يجب أن ندرب الفرد على اكتشاف نقطة مناسبة للنفاذ إلى الحوار مع الآخر، ومما يساعد على ذلك أن نتحسس حاجاته، فمن يقرأ صفحة الرياضة فى جريدة سيكون الحديث عن الكرة منفذا متسعًا لبدء حوار معه، ومن يقرأ مقالة سياسية سيسهل علينا أن نتحاور معه حين نتكلم عن مشكلة سياسية ساخنة تطل برأسها على مسرح الأحداث، وحالما بدأ الحوار يسهل الاستمرار فيه، وخاصة حين يوجه الفرد أسئلة مفتوحة للآخر حول آرائه فى مسائل عامة حتى يحثه على الاسترسال فى الحديث، أو نقدم له معلومات شخصية حولنا، وحول ما نحب وما لا نحب، وفى المقابل نتوجه إليه ببعض الأسئلة الشخصية حتى نعرف المزيد عنه، مثلما عرف عنا، ولكن يجب ألا نكثر من تلك الأسئلة فهى تثير حفيظة الآخر (٩٤ : ١٠٩) .

وعلينا أن نعمل، فى المقابل، على تفنيد المعتقدات غير المنطقية والعبارات الداخلية السلبية التى تمنع الفرد من بدء المحادثة من قبيل :

« يجب ألا أفرض نفسى على أحد » .

فقد لا يكون هذا هو شعور الطرف الآخر، بل قد يسعد بمبادرتك تلك، وحتى لو اكتشفت عدم تقبله فلا ضير من أن تنهى الموقف بسرعة .

«يجب أن أكون متحدثا لامعا، وهذا شيء غير ممكن طوال الوقت»(٩٤ : ١٢٢) . فليس مطلوبا منك أن تتحدث طوال الوقت أصلا، فالحوار نشاط ثنائي يسهم كل طرف فيه بقدر، فضلا عن أنه يكفيك أن تتحدث بوضوح للآخر فأنت لست في اختبار للترشيح لعمل.

- **التدريب على إنهاء اللقاءات** : تكمن أهمية هذه المهارة في أنها ضرورية حتى لا يبدد الفرد وقته، ما دام اللقاء استنفد اغراضه فيجب إنهاؤه، ولكن يحسن أن يتم ذلك بصورة غير مفتعلة حتى لا تثير ضيق الطرف الآخر، ولو شعرت بأن لديه رغبة قوية في الاستمرار يمكنك توضيح موقفك وتحدد موعدا تاليا معه. مثلما هو الحال لو كنت تجلس جلسة لطيفة مع مجموعة من الأصدقاء، واضطررت للانصراف لارتباطك بموعد هام، فيمكنك حينئذ أن تطلب منهم موعدا لاحقا لاستكمال هذا اللقاء الممتع .

- **واجبات :**

نكلف المتدرب بما يلي :

* بدء محادثة مع شخص لا يعرفه في موقف عام .

* ملاحظة شخص يبدأ حديثا مع آخر للتعرف على كيفية البدء .

* تعمد إنهاء لقاء مع صديق بصورة سلسة لا تثير انتباهه أو ضيقه .

* تقديم نفسه مرتين لأشخاص لا يعرفهم، ويلاحظ، مرة واحدة على الأقل كيف يقدم الآخر نفسه لمن لا يعرفه .

- **الجلسة الخامسة (التدريب على الجوانب غير اللفظية للتوكيد) :**

تتمثل أهمية التدريب على هذه المكونات في أن زيادة وعي الفرد بها، وقدرته على استخدامها، والتحكم فيها تجعله أكثر قدرة على أن يؤكد ذاته في المواقف المختلفة، ويحسن في بداية الجلسة أن نقدم للمتدربين محاضرة قصيرة حول الجوانب غير اللفظية في التوكيد ودورها في حثه أو كفه، والتي تتضمن العناصر التالية :

- **التقاء العيون** : فالنظر لمن يتحدث إلى الفرد أحد مكونات التوكيد، بيد أن علاقته بالتوكيد منحنية، بمعنى أن النظر لمدة قصيرة للمتحدث، وبصورة متقطعة، يعد نقصا في التوكيد، أما تثبيت وإطالة النظر فقد يعد أمراً غير مرغوب فيه، ويمكن تدريب الفرد تدريجيا على تلك المهارة بحيث يبدأ بالنظر إلى كتف المتحدث حتى يصل إلى عينيه .

- **وضع الجسم** : إن الوقوف بشكل ثابت من ملامح التوكيد المنخفض، أما الوقوف بطريقة مرنة، والتحرك تبعا لحركة الآخر فيعتبر من ملامح السلوك المؤكد .

- **حركات اليدين** : من الملاحظ أن المؤكدين يحركون أيديهم بمعدل أكبر، ولكن ليس لمستوى أعلى من الكتف، وإلا أصبح ذلك عدوانا، واستهانة بالآخر .

- أما فيما يتعلق **بتعبيرات الوجه** فيفضل فى حالة السلوك المؤكد أن تتسق مع محتوى الرسالة التوكيدية حتى يصبح تأثيرها أشد، فلا يجب مثلا، أن نغض من بصرنا حين نوجه تحذيرا للطرف الآخر بالتوقف عن التحدث بطريقة غير لائقة معنا .

- **وبالنسبة للمس** : فهو من الأشياء التى قد تزيد تأثير الرسالة التوكيدية، وخاصة أثناء التقدم بطلب، أو التعبير عن المساندة. وتوجد فى ثقافتنا أمثلة كثيرة لذلك مثل الربت على الكتف، أو الشد على الأيدى .

وفيما يتصل **بالصوت** فإن انخفاضه يعد مؤشرا على عدم التوكيد، فى حين أن ارتفاعه يعد علامة على العدوان ؛ لذا يحسن الحفاظ على مستوى متوسط من شدة الصوت وخاصة فى اللحظات الحاسمة فى الموقف التوكيدى .

ويجب أيضا أن تتناسب نبرة الصوت مع الرسالة، فحين يعبر الفرد عن غضبه أو احتجاجه على أوضاع معينة لا يمكن أن يستخدم حينئذ نبرة رخوة (٥٣)، وكنوع من التدريب العملى ندعو كل فرد منهم إلى التحدث أمام المجموعة فى موضوع عام لمدة دقيقتين، ونطلب من الآخرين ملاحظة وتقييم تلك الجوانب أثناء حديثه وتقديم العائد له حتى يصبح أكثر وعيًا، ومن ثم أكثر قدرة على التحكم فى العناصر غير اللفظية للتوكيد (١٣٤) .

- واجبات :

نطلب من كل متدرب أداء مجموعة من المهام حتى يتقن ذلك الجانب المهارى وهى :

* أن يلاحظ نفسه، ويدعو الآخرين للإدلاء بملاحظاتهم حول استخدامه لتلك الجوانب، ويسجل ذلك، ويركز على أحدها لتعديله، تباعا، كحركات اليدين، ثم نظرات العينين، فوضع الجسم، وهكذا (٩٤ : ٧١): كأن يتعمد النظر إلى من يسلم عليه، أو ينصرف بعينيه بعيدا عنه ليغير موضوع حديثه، أو يصمت .

* يلاحظ المظاهر غير اللفظية فى سلوك الآخرين فى ثلاثة مواقف، مثل رواد مطعم، أو زملاء دراسة، أو فى لقاء عائلى، ويدون ما يفعلونه إبان ذلك : ضحك، نظرات، إشارات، حركات (٦٢) .

- الجلسة السادسة (إدارة عمليات الثناء والتقدير) :

تعنى هذه الجلسة بكل من عملية تقديم، وتلقى الثناء والمجاملات، فكل فرد يتوقع أن يثنى عليه الآخرون حين يأتى سلوكا طيبا نحوهم، أو نحو مجتمعهم الضيق أو الواسع، ومن هنا فإن تقديمك الثناء لمن يستحقه يقوى علاقتك بالآخر، ويشعره بمكانته لديك، وخاصة حين يكون من المقربين منك، وفى المقابل فإن تلقى الثناء يعد مهارة هامة أيضا، فمن شأن إظهار تقديرك وامتنانك لمن يثنى عليك أن يشجعه على الاستمرار فى هذا المسلك الذى يشيع روح الدفء فى العلاقات الإنسانية، بدلا من أن تعطيه إيحاء بأنك لا تستحق هذا الثناء، أو أنك غير مهتم بتلك اللفتة الكريمة منه .

ويجب أن نوضح للمتدرب قبيل تدريبه على تلك المهارة بعض المعتقدات غير المنطقية التى تجعله غير قادر على الثناء على أفعال الآخرين، أو إظهار الامتنان على ثناءاتهم. مع ملاحظة أننا نطرح بين الأقواس تفنيدا لتلك المعتقدات، من قبيل :

– **يجب ألا أثنى على الآخرين أو أجاملهم، بل عليهم معرفة شعورى نحوهم من الطريقة التى اتصرف بها معهم** (لن يعرف الناس مغزى أفعالك، أو دلالة ما يدور فى ذهنك نحوهم إلا إن عبرت عن ذلك، لفظيا، صراحة) .

– **يجب أن أرد على الثناء بشكل فورى** (الثناء ليس هدية يجب ردها فورا بل على الفرد أن ينتظر المناسبة الملائمة حتى لا يبدو ردك مفتعلا، ولكن هذا لا يمنع من إظهار امتنانك للثناء فى حينه، ولكن عليك تأجيل تقديم ثناء مماثل للحظة المواتية).

– « **إذا أثنيت عليهم سيعتقدون أننى أريد منهم شيئا ما أو أتملقهم** » (ما دمت لا تثنى عليهم إلا بناء على مبررات موضوعية، وبصورة غير مبالغ فيها، فلن يتسرب ذلك الاعتقاد إلى عقولهم) .

– « **قد يتضايق الآخرون من ثنائى عليهم** » (عليك أن تفعل ما تراه مناسبا ولست مسئولا عن رد فعل الآخرين تجاه ذلك) (٩٤ : ٨٣ – ٨٦) .

وحتى ننمى تلك المهارة لدى المتدربين فإننا نقدم مجموعة من المواقف التمثيلية للثناء ونطلب منهم أداء الاستجابة التوكيدية الملائمة فيها، أو أن نمثل أمامهم الاستجابة وندعوهم للاقتداء بها، والأسلوب الأول أفضل لأنه يتيح فرصة للمتدرب للمشاركة، وابتكار استجابات توكيدية مختلفة قد تكون أكثر خصوبة وواقعية أيضا مثل :

- زوجتك أعدت لك عشاء شهيا .
- موظف، لا يعرفك، أنجز لك، على أكمل وجه، المهمة التى طلبتها منه .
- اصطحبت صديقا لشراء حاجيات لك واستمرت هذه العملية المرهقة وقتا طويلا .
- ذهبت لزيارة صديق فى المستشفى فقال لك : كم أنا سعيد أن أراك (١١٦) .
- أخبرك أحد الزملاء بإعجابه الشديد بالقميص الذى ترتديه .

- واجبات :

نكلف كل متدرب بما يلى :

- **تقديم** الثناء ثلاث مرات للمحيطين به، وكذلك الرد على ثلاثة ثناءات يتلقاها فى نفس الفترة الفاصلة بين الجلستين .

- **ملاحظة** الآخرين وهم يوجهون، ويتلقون الثناء، وتسجيل مدى اتصافهم بالتوكيد فى تلك المهمة المزدوجة .

- الجلسة السابعة (رفض والتقدم بمطالب) :

يتقدم لنا الآخرون بالعديد من المطالب يوميا، ومن المفترض ألا نقبل بعضها، وعلى الرغم من أن هذا الرفض قد يغضبهم إلا أن تلبية كل ما يطلبونه سيكون أكثر ضررا لنا .

ويفيد التدريب على هذه المهارة فى مواجهة الأشخاص اللحوحين، وتجنب العدول عن الرأى تحت ضغط إلحاحهم، فما دامت هناك مبررات قوية للرفض الأول فلماذا نغير موقفنا إذن ما دام لم يستجد فى الأمر جديد .

فضلا عن الاعتياد على أن يقول الفرد أثناء التدريب، «لا» للمطالب التى يراها غير مناسبة، وهو ينظر فى عين الآخر ويتحدث بنفس نبرة صوته الحازمة، قد يسهل عليه استخدامها فى المواقف الحياتية المختلفة حين يتطلب الأمر ذلك دونما حساسيات، بيد أنه

يحسن أن يكون الرفض بسيطا ذا صبغة تعاطفية فى البداية، وإن لم يفلح فى كف إلحاح الآخر، نصعد من طريقة إعلانه، ثم نجعله مباشرا وصارما لإنهاء الموقف .

ونظرا لأن غير المؤكدين **يصعب عليهم** رفض ما يوجه إليهم من مطالب يحسن تدريبهم أولا على قول « لا » فقط، وبدون تبرير، كرد على أى طلب يوجهه الآخرون لهم، ولا يرغبون فى تلبيته، لأنه ليس من الضرورى أن نبرر تصرفاتنا للآخرين كأن نرفض الذهاب إلى رحلة مع أصدقاء أو إعارة زميل كتابا ما، وبعد ذلك ندربهم على قول « لا » مع التبرير، أى الرفض المبرر حتى يخففوا من وقع الرفض على الطرف الآخر، وخاصة إذا كانوا حريصين على استمرار العلاقة معه .

ويجب تدريبهم أيضا على **التقدم بمطالب**، فهى الوجه الآخر لعملية رفض المطالب، ذلك أنه سيصبح من اليسير على من يرفض مطالب الآخرين أن يتقدم بمطالب إليهم، لأنه لن يجد غضاضة حينئذ ممن يرفضونها، ما دام لا يجد حرجا فى ذلك أيضا، فرفض ما يطلب من الفرد من مطالب سواء كانت معقولة أو غير معقولة من أخص حقوقه التوكيدية .

وحتى نقوم بتدريب الفرد على تلك المهارة المزدوجة (طلب ورفض مطالب) نقدم له عددا من المواقف التى يمثل فى بعضها دور الرافض، وفى البعض الآخر دور الطالب، وبعد مشاهدة نماذج يؤدون تلك الاستجابات يؤديها هو بمصاحبة آخر أمام أفراد المجموعة .

ويحوى الشكل التالى رقم (٣٧) بيانا بنماذج من هذه المواقف .

شكل رقم (٣٧) يحوى نماذج لبعض مواقف التقدم بمطالب أو رفضها

	مواقف التقدم بمطالب	مواقف رفض مطالب
١	- أردت تغيير ورديتك مع أحد الزملاء لظروف طارئة .	- طلب منك أحد الأصدقاء أن تقرضه مبلغا من المال، وأنت تشعر بأن مبرراته لذلك غيركافية
٢	- طلبت من زميل التعليق على بحث كتبته. (١٥٥:٩٤) .	- طلب منك أحد معارفك أن تحمل أشياء ثقيلة لآخر فى بلد ستسافر إليه مع أن الوزن المتاح لك لا يسمح
٣	- تطلب من طبيبك تزويدك بمعلومات محددة حول طبيعة مرضك (١٣٤)	- قال لك أخوك أن تخبر الصديق الذى يتصل به تليفونيا أنه غير موجود
٤	- كلفتك معلمتك بواجب معين ولكن المهلة التى حددتها لإنجازه غير كافية فذهبت إليها لتطلبى مدة إضافية (١٣٦)	- ألح عليك زميل فى قاعة الامتحان أن تقول له بعض الإجابات فى غفلة من المراقب.

واجبـات :

نكلف المتدرب بما يلى :

– تقديم ثلاثة مطالب لآخرين حول موضوعات شتى فى الفترة الفاصلة بين الجلستين، وتسجيل ملاحظاته على سلوكه حينئذ .

– رفض مطلبين طلبهما منه آخرون بدون تقديم مبررات لذلك .

– رفض مطلبين تقدم بهما آخرون إليه مع إعطاء تفسيرات واضحة لهذا الرفض .

– الجلسة الثامنة (التعبير عن المشاعر السلبية) :

هناك مواقف عديدة يشعر فيها الفرد، بأن لديه رغبة فى التعبير عن مشاعر الاستياء، أو الانزعاج، أو النفور، أو الاحتجاج، أو التذمر حتى ينبه الآخر إلى ضرورة عدم تكرار السلوكيات التى أدت إلى تفاقم ذلك الشعور، فضلا عن التنفيس عن حدة توتراته، وبطبيعة الحال فإن العجز عن الإفصاح عن تلك المشاعر سيزيد من احتمال تكرار تلك السلوكيات المرفوضة، وهو ما يسبب أضرارا متعددة للفرد، ومن ثم يحسن تدريب الفرد، على إعلان مشاعره الرافضة، والغاضبة للطرف الآخر، بدون تردد، وبطريقة لا تثير مشكلة جديدة بينهما، بقدر الإمكان، وهو الهدف الذى يركز عليه البرنامج التدريبى فى تلك الجلسة بشكل خاص، ويجب أن يكون واضحًا للمتدرب، أنه حين يعبر عن استيائه فهو لا يقصد الحط من قدر الآخر، وإنما يريد أن ينحى الغضب من عقله جانبا، فضلا عن أن من حقه أن يغضب فالغضب إن لم يعبر عنه يؤذى الفرد، وإطلاقه ينقى الهواء بين الفرد والآخرين (٩٤ : ١٦٣).

ويجب عليه أن يعبر عن غضبه بشكل مختصر، ويبتعد عن توجيه الاتهامات للآخر، وهناك مواقف عديدة يمكن تدريب الأفراد على التعبير عن مشاعرهم السلبية فيها بصورة مؤكدة لصقل تلك المهارة لديهم. وفى العادة يقوم المدرب مع أحد الزملاء بأداء الاستجابة التوكيدية المناسبة التى يعبر فيها عن غضبه من سلوك الآخر دون أن يعتدى على حرمته أو يؤذيه، ثم يطلب من المتدرب أداء هذه الاستجابة، ويتم تقييم أدائه لها، ونزوده بملاحظاتنا حول هذا الأداء، ونطلب منه إعادتها فى ضوء استفادته من ذلك العائد حتى يتقنها .

ومما يساعد المتدرب على التصرف بتوكيدية فى مثل تلك المواقف أيضا أن يناقش المدرب، مناقشة نقدية، قبيل تمثيل تلك المواقف بعض المعتقدات غير المنطقية التى تمنع الفرد من توكيد ذاته فيها، ومن بين تلك المعتقدات ما يلى :

« إن كنت صديقا حقيقيا عليك تحمل صديقك »

« إن عبرت عن غضبى فقد يحاول الآخر استثارتى بدرجة أكبر »

« من يغضبنى شخص سيىء يستحق العقاب »

« إذا رآنى الآخرون غاضبا سيعتبروننى شخصًا غير متحضر » (٩٤ : ١٩٣ – ١٩٥).

أما فيما يتصل بطبيعة المواقف التدريبية فهناك العديد منها من قبيل :

– كلفت بالقيام بعمل مشترك مع أحد الزملاء، فأنجزت المطلوب منك فى حين لم ينجز هو أى شىء مما أدى إلى تعطيلك .

– بينما تشاهد مباراة مثيرة على التليفزيون قامت زوجتك بتحويل القناة لتشاهد برنامجاً على القناة الأخرى قائلة : دعنى أشاهد هذا البرنامج فأنا أعتقد أنه أفضل (١١٦).

– قام أحد البائعين بطرق بابك ساعة الظهيرة وأيقظك من النوم لكى يقول لك: هل تشترى منظفات صناعية .

واجبات :

– نطلب من المتدرب التعبير عن مشاعره السلبية نحو شخصين بعد الجلسة .

– ملاحظة سلوك شخصين وهما يعبران عن مشاعرهما السلبية نحو الآخرين ويحلله، تحليلا نقديا .

- الجلسة التاسعة (الدفاع عن الحقوق المشروعة والتعبير عن الاختلاف) :

من حق الفرد حين يشعر بانتقاص حقوقه سواء فى خدمة تقدم له، أو تدخل طرف آخر فى خصوصياته، أو معاملته بصورة غير عادلة، أو اتخاذه قرارات تخصه دون الرجوع إليه، أن يدافع عن حقوقه حينذاك، وكذلك من حقه أيضا أن يعبر عن اختلافه مع الآخر فى الرأى حول قضية معينة وألا يرضخ أو ينقاد لأرائه ما دام لا يقتنع بها .

ومن بين المعتقدات غير المنطقية المعوقة لممارسة تلك المهارة التوكيدية ما يلى :

«الناس تكره من يختلف عنهم فى الرأى».

«أفضل وسيلة للحفاظ على علاقتك بالآخر أن تسايره فيما يقول» .

«كل الناس تُنتهَك حقوقهم مثلى ولا يفعلون شيئا» .

وتتمثل الخطوة الأولى فى التدريب على تلك المهارات فى دحض تلك المعتقدات أولا ثم تقديم مواقف تتطلب استجابات توكيدية فى هذا الجانب، وتمثيل آخرين لتلك الاستجابات أمام المتدرب ثم دعوته لأدائها حتى يعتاد عليها ويألفها مع إبداء بعض الملاحظات على هذا الأداء بغية تحسينه، ومن بين هذه المواقف ما يلى :

– عرضت فكرة هامة ومبتكرة على صديق وناقشته فيها، وفوجئت أنه قدمها لأستاذك على أنه صاحبها .

– التعليق على رأى لزميل ترى أنه مبالغ فيه جدا .

واجبـات :

– تكليف المتدرب بأن يمارس سلوكا ينطوى على الدفاع عن الحق، والاختلاف مع الآخر مرتين، على الأقل، حتى موعد الجلسة التالية، وأن يصف ما شعر به حينئذ، والعائد الذى حصل عليه فى هذين الموقفين فضلا عن الصعوبات التى واجهها .

– ملاحظة شخصين عجزا عن ممارسة سلوكيات، توكيدية مشابهة، ومحاولة تفسير الأسباب التى حالت دون أن يؤكدا نفسيهما حينئذ، وتقييم كل منهما على متصل يعبر عن درجة تفضيله لها .

- الجلسة العاشرة والأخيرة (تقييم آثار التدريب موضوعيا وذاتيا) :

تتضمن هذه الجلسة عددا من العمليات التى تندرج فى إطار التقييم الموضوعى والذاتى لآثار البرنامج التدريبى، والتى تتمثل فى :

– **قياس** مستوى التوكيد عقب التدريب من خلال إعادة تطبيق مقاييس التوكيد التى طبقت قبل البرنامج، أو أخرى مكافئة لها، على المتدربين، والمقارنة بين متوسط الدرجتين للاستدلال على مدى تأثير البرنامج فى مستوى التوكيد .

– **نطلب** من كل فرد أن يكتب أو يتحدث، فيما لا يزيد عن خمس دقائق عن جوانب التحسن التوكيدى التى شعر بها بعد التدريب، وطبيعة السلوكيات التى أصبح قادرا على إصدارها الآن، والتى لم يكن بمقدوره إتيانها من قبل، وأن يشير، فى المقابل، إلى السلوكيات غير التوكيدية التى اعتاد على ممارستها قبل البرنامج، وهى فى طريقها إلى

الاختفاء الآن، وتقييمه الذاتى لكفاءته الاجتماعية الحالية مقارنة بما قبل التدريب، ومستوى القلق الذى يساوره حاليا، قبيل أو إبان مواقف مواجهة الآخرين مقارنة بقبل ذلك، وأن يذكر أيضا رأى الآخرين المقربين منه فيما طرأ على سلوكه التوكيدى من تحولات كدالة للتدريب.

فى أعقاب ذلك، وفى نهاية الجلسة، يخبرهم المدرب أنه ستتم متابعة آثار البرنامج عليهم بعد مرور فترة زمنية معينة، لا تتجاوز ثلاثة أشهر، وينتهز هذه الفرصة ليشرح لهم ديناميات عملية انتقال آثار التدريب سواء عبر المهارات الفرعية داخل الفرد، أو خارجه، عبر المواقف المشابهة والأفراد المتنوعين الذين يتعامل معهم، والذين لم يشملهم التدريب، حتى يكون أكثر وعيا بتلك الآثار، وقدرة على إدارتها بصورة تزيد من تأثيره فيهم وتقلل من تأثره بمحاولاتهم الحد من تلك التحولات وتنفيره منها، وخاصة حين يكون لهم مصلحة فى استمراره غير مؤكد لذاته.

بعد تقديم تلك المحاولة التى نأمل أن تكون بمثابة **البوصلة** التى توجه من يرغب فى التعامل مع تنمية السلوك التوكيدى بصورة نظامية، والتى تعد محاولة مبدئية ذات طابع عام قابلة لإدخال المزيد من التعديل عليها - سنعرض بإيجاز لبعض البرامج التدريبية التى أجراها باحثون فى مجال التدريب التوكيدى، وفيما يلى بيان ذلك .

نماذج لبرامج تدريب توكيدى :

عقب تقديم عرض، شبه مفصل، لكيفية تصميم برنامج للتدريب التوكيدى، وحيث إن طبيعة البرنامج تتباين كدالة لأهدافه، وخصال الملتحقين به، وطبيعة مشكلاتهم، والمهارات التى يحتاجون إلى تنميتها أكثر من غيرها، لذا يفترض وجود صيغ مختلفة للبرامج التدريبية لا يمكن أن يغطيها أو يستوعبها النموذج العام الذى قدمناه سلفا، وحتى نساعد القارئ على النظر للتدريب التوكيدى من زوايا أخرى سنعرض بشكل موجز لأحد البرامج التوكيدية التى تعاملت مع فئات نوعية لها مشكلاتها الخاصة ألا وهو :

- برنامج للتدريب التوكيدى للممرضات :

أعد هذا البرنامج « لانج وجاكوبوسكى » على مجموعتين من الممرضات كل منهما تضم «١٣» ممرضة حيث كانوا يقدمون لهن خمس بطاقات تحوى خمسة مشاهد، وبكل مشهد عبارة ناقصة يطلب منهن إكمالها مثل : «**طبيب يطلب مساعدتك، وأنتِ متجهة لمساعدة حالة أخرى حرجة، قائلا : أنا ذاهب لجولة الآن اتبعينى**» .

ويُطلبَ منها تخيل الكيفية التى ستتصرف بها فى مثل هذا الموقف .

وكان عدد الجلسات خمسا محتواها على النحو الآتى :

الجلسة الأولى : ومدتها تسعون دقيقة، فى البداية يقدم المدرب مقدمة حول أهداف البرنامج (١٥د *) ثم موجزا مختصرا حول التوكيد (١٠ د)، وتمييزه عن الخنوع والعدوان (٣٠د)، ثم فترة راحة (١٠ د)، يعقبها عرض للمكونات المعرفية للتوكيد، وتعريف بحقوق الفرد وواجباته التوكيدية (٢٥ د).

الجلسة الثانية : مراجعة الواجبات (١٠ د) والتعرف على المكونات المعرفية للتوكيد كالمعتقدات غير المنطقية والعبارات السلبية (٣٠ د)، راحة (١٠ د)، ثم التدريب على التحليل الذاتى المنطقى (٣٠ د)، والتعبير عن المشاعر الإيجابية (٥ د)، يلى ذلك التدريب على تلقى وتوجيه الثناء (١٥ د)، ثم إعطاء واجبات تطبق فى الواقع (١٠ د) .

الجلسة الثالثة : مراجعة الواجبات (١٥ د)، مناقشة المكونات المعرفية كالأساطير الاجتماعية حول التوكيد (١٠ د)، التدريب على تمثيل أدوار توكيدية (١٥ د)، راحة (١٠ د) يلى ذلك عرض للمكونات غير اللفظية (١٥ د)، تمثيل أدوار تتركز حول الجوانب غير اللفظية (٢٥ د)، ثم التكليف بواجبات يتم تنفيذها حول ما تم التدريب عليه (١٠ د) .

الجلسة الرابعة : مراجعة الواجبات (١٠ د)، شرح أنماط التوكيد الأساسى والتعاطفى بوجه خاص (٢٠ د)، ثم التدريب على توجيه ورفض مطالب (٣٠ د)، راحة (١٠ د) تمثيل أدوار تتصل بتوجيه ورفض مطالب (٤٠ د) تقديم واجبات يتم تنفيذها بعد الجلسة فى الميدان (٥ د) .

الجلسة الخامسة : مراجعة الواجبات (١٠ د)، استكمال شرح أنماط التوكيد المواجه والتصعيدى (٣٠ د)، راحة (١٠ د)، تمثيل أدوار تركز على أنماط التوكيد السابقة ثم تقديم استخبار لقياس التوكيد (٢٠ د). (١٥٤) .

وتجدر الإشارة إلى أن بعض الباحثين العرب، المصريين بوجه خاص، لهم إسهامات متميزة أيضا فى هذا المجال، حيث قاموا بإعداد وتنفيذ برامج للتدريب التوكيدى على جمهور ذى طبيعة خاصة مثل البرنامج الذى أعدته « ناريمان الرفاعى » عام ١٩٨٥ لتدريب

(*) د : تعنى دقيقة.

من يعانون من المخاوف الاجتماعية على توكيد الذات للتخلص منها (١٤)، وأمينة بدوى التى سعت لمساعدة غير المؤكدين لكى يتغلبوا على الخوف من رموز السلطة عام (١٩٩٢) ومصطفى مظلوم الذى حاول عام (١٩٩٢) أن يقلل مستوى اندفاعية وتردد مجموعة من الطلاب والطالبات من خلال رفع مستوى توكيدهم بالتدريب التوكيدى (٤٢) ومن المحتمل أن تكون هناك محاولات أخرى يأمل أن يصل إليها علم المؤلف فيما بعد .

(د) تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى :

تتوقف درجة تمسكنا بأسلوب علمى معين على مدى فعاليته فى تحقيق ما صمم له من أغراض وأهداف، وحتى نصل إلى هذا القرار : هل هذا الإجراء فعال أم لا ؟ .

يلزم تقييم مجموعة من الجوانب المتصلة بآثاره. وحين نطبق هذه القاعدة على برامج التدريب التوكيدى سنجد أن هناك جوانب علينا أن نقيمها لكى نقف على آثاره، ومن ثم نحدد مدى كفاءته، وهى :

١ – محددات آثار برامج التدريب التوكيدى .

٢ – طبيعة الآثار ومجالاتها .

٣ – دوام الآثار .

٤ – أساليب ومحكات تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى .

٥ – انتقال آثار التدريب التوكيدى .

وسنعرض بشىء من التفصيل لكل جانب من الجوانب السابقة على النحو الآتى :

١ – محددات آثار برامج التدريب التوكيدى :

من المتعارف عليه أن أول المؤشرات التى تكشف عن أن للبرنامج أثارا على المتدربين أم لا، تتمثل فى أن نجد فروقا بين مستوى توكيد الفرد، أو الأفراد، قبل التدريب وبعده، سواء على الدرجة العامة للتوكيد، أو على المهارات النوعية، أو على المواقف المفردة، أى البنود .

وبما أنه يتوقع ألا يكون مقدار التحسن، أو التأثر بالبرنامج، واحدا عبر أفراد المجموعة التدريبية، فهناك الأكثر والأقل تحسنا، فضلا عن غير المتأثرين به، لذا فإننا مطالبون فى البداية بإلقاء نظرة حول طبيعة المتغيرات التى تسهم فى تحديد مدى الاستفادة

من البرنامج حتى نفهم ذلك التباين فى مقدارها عبر الأفراد، ونسعى، قدر الطاقة، فى برامج تالية لجعلها أكثر تجانسا، وفى الوجهة المرغوبة .

وقد تناول القليل من الباحثين تلك المسألة وتوصلوا إلى مسئولية بعض المتغيرات، بشكل عام، عنها، ومن أبرزها ما يلى :

- **قد تسهم** المعرفة السابقة عن البرنامج، والحصول على معلومات حول طبيعته، والتعرف على أفراد تلقوا تدريبا توكيديا - فى تهيئة الفرد للبرنامج، ومن ثم يصبح أكثر استفادة منه فضلا عن أنها تجعل توقعاته حول آثار البرنامج أكثر واقعية .

- **يتوقع** أن تزداد استفادة مرتفعى الدافعية من التدريب مقارنة بمنخفضيها (٥٠) فالدافع المرتفع للتدريب سيزيد من تحمل المتدرب للصعوبات التى يواجهها سواء أثناء التدريب أو حين يؤدى الواجبات التى يكلف بها فى نهاية كل جلسة منه .

- **حين تكون** التعليمات الموجهة للمتدرب فى البرنامج واضحة، وسلوك المتعاون معه فى تمثيل الأدوار متقنا فهذا مما يساعد على أن يكون الموقف أكثر طبيعية، وتلقائية، وبالتالى تزداد استفادته من التدريب .

- **أشارت** نتائج بعض الدراسات إلى أن ارتفاع مستوى الاستدلال اللفظى لدى المتدرب يزيد من تأثره إيجابيًا بالتدريب (١٦٨) .

- **كلما ارتفعت** قدرة الفرد على التخيل وخاصة فى مواقف الاقتداء أو التكرار المتخيل للسلوك فى مواقف تمثيل الدور ازداد نفعه وتأثره بالبرنامج .

- **حين تكون** المواقف متدرجة الصعوبة وقابلة للتعميم على قطاع أكبر من المواقف الواقعية وقريبة الشبه منها، ومستمدة من الخلفية الثقافية للمتدرب، يكون الأثر أشد .

- **كلما كان** محتوى البرنامج أكثر تلبية لاحتياجات المتدرب، ومتصلا بما يعانيه من مشكلات توكيدية نوعية، فإن استفادته تصبح أكبر لأنه يساعده، حينذاك، بصورة مباشرة على مواجهة مشكلاته الخاصة بقدر أكبر من الفعالية .

٢ - طبيعة الآثار ومجالاتها :

ينصب اهتمامنا فى هذا السياق على الوجهة المفترضة للآثار هل هى إيجابية أم سلبية ؟ وإن كانت أحدهما، فهل هى قوية أم ضعيفة ؟ وإن كانت أيهما ففى أى جانب مهارى توكيدى ؟

وبطبيعة الحال فقد أجريت دراسات تقييمية متعددة لآثار التدريب التوكيدى سواء على مستوى التوكيد العام أو مهاراته النوعية .

- وفيما يتصل بالآثار التدريبية على **التوكيد العام** فقد تبين فى دراسة أجراها «هيرشى وزملاؤه » Hirsch etal لتقييم آثار التدريب على مدمنى خمور بلغ عددهم (١٠٢) قسموا إلى ثلاث مجموعات، تلقت الأولى تدريبا توكيديا مدته عشر ساعات، والثانية تدريبا نظريا مدته ساعتان حول التوكيد، والثالثة ضابطة لم تتلق شيئا - أن المجموعة الأولى كانت أكثر توكيدا، وهو ما يشير إلى أثر التعرض لبرنامج التدريب التوكيدى (١٦٠)، وفى دراسة أجريت على كل من «٦٦» طالبة جامعية قسمن إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، وقيِّم مستوى توكيدهن بواسطة كل من مقياس ورقى للتوكيد، وتمثيل أداور توكيدية تبين أن مستوى توكيد المجموعة التجريبية التى تلقت تدريبا توكيديا أعلى بشكل دال من الضابطة التى لم تتلق تدريبا سواء على المقياس الورقى أو مواقف تمثيل الدور (٥٠)، وفى دراسة أجراها «راميزو واينر» على مجموعة من المرشدين تلقوا تدريبا توكيديا مدته «١٢» ساعة تبين أنهم أصبحوا أكثر توكيدا (١٧٣) .

- أما عن آثار التدريب على **المهارات النوعية** للتوكيد فقد أشارت دراسة أجراها «ميلار» لتقييم أثر برنامج للتدريب على مهارة رفض الدعوة الملحة للشراب أن المتدربين أظهروا تحسنا على مهارات رفض الدعوة للشراب (١٦٠)، فضلا عن أنهم أصبحوا أكثر تحكما فى تعاطيهم، وفى دراسة أجراها « جالازى » لتقييم آثار التدريب التوكيدى لدى مجموعتين تجريبية، وضابطة، تتكون كل منهما من «١٦» طالبا وطالبة، والذى استمر أربع جلسات بواقع جلسة أسبوعيا مدتها ساعة ونصف - اتضح أن المجموعة الأولى أكثر توكيدا على ثلاثة مقاييس سلوكية للتوكيد هى : التقاء العين، ومحتوى التوكيد، وطول المشهد أثناء عملية تمثيل أدوار رفض مطالب غير معقولة، وطلب خدمة، والتعبير عن المشاعر، والدفاع عن الحقوق (٩٣) وفى دراسة أجراها « سيلتون وماثيز » Selton & Mathis على مجموعة من المشرفين تلقوا تدريبا توكيديا تبين أنهم أصبحوا أكثر انفتاحا، وقدرة على فرض النظام، ومواجهة الصراع (١٧٣) .

٣ - دوام الآثار :

تكشف الدراسات السابقة عن حدوث آثار إيجابية نتيجة التعرض لبرامج التدريب

التوكيدى، ولكن ثمة تساؤل يفرض نفسه مفاده : إلى متى تستمر هذه الآثار. هل هى ذات طابع مؤقت أم تتسم بالدوام النسبى ؟، هل ستخمد أم ستبقى كما هى أم ستقوى بمرور الزمن؟

ومما يجدر الاعتراف به أنه لن يمكننا الإجابة عن هذا السؤال المركب بصورة دقيقة لأن معظم الدراسات تتبعت الآثار لمدة قصيرة نسبيا لا تزيد عن ثلاثة أشهر .

وعلى الرغم من أن المتابعة طويلة المدى ضرورية للإجابة عن أسئلة أساسية تتعلق بكفاءة البرنامج وطبيعة آثاره، واستمراريتها، وتباينها عبر الزمن، فعلى سبيل المثال قد لا تسير الآثار المباشرة، فى حالات معينة، فى نفس وجهة الآثار طويلة المدي، وعلى الرغم من ذلك إلا أنها قليلة هى الدراسات التى عنيت برصد الآثار طويلة المدى للتدريب التوكيدى، وقد يعزى هذا إلى صعوبة متابعة المتدربين لفترات طويلة، وازدياد معدلات التسرب أثناء المتابعة فضلا عن أن الفرد كما يشير « كالتر »، يكون أكثر وعيا بسلوكه، وما يطرأ عليه من تغيرات إذا تتبعناه لمدة قصيرة نسبيا بعد التدريب تتراوح بين ٣ – ٦ أشهر، أما حين تطول المدة أكثر من ذلك فقد تتدخل عوامل كالنسيان فى تغيير طبيعة ومدى دقة الإقرار بتلك الآثار (٧٢)، وكنموذج على تلك النوعية من الدراسات تلك الدراسة التى أجراها «جالازى» حيث تتبع آثار برنامج للتدريب التوكيدى لمدة عام، ومع أن نسبة التسرب فى المجموعة التجريبية كانت مرتفعة إلى حد ما حيث بلغت حوالى (٣٥٪)، إلا أنه وجد آثاراً إيجابية طويلة المدى له (٩٥)، ووجد « مايو » فى دراسة تتبعية مدتها ثمانية أشهر تحسنا فى التوكيد (١٣٣)، ولم تحصل بعض الدراسات، فى المقابل، على نتائج مشابهة سواء فيما يتصل بفعالية التدريب، أو استمرار آثاره، مثلما هو الحال فى دراسة أجريت على جانحين حين تبين عدم حدوث آثار للتدريب، وقد ظهرت نتيجة مشابهة حينما طبق البرنامج التدريبى على مجموعات من المرضى العقليين (٩٥) .

ترى هل يعزى هذا الوضع إلى

– اعتقاد هؤلاء الأفراد بعدم جدوى التوكيد فى التعامل مع مشكلاتهم؟
– أو أنه يثير مشكلات إضافية لهم؟
– أم أنه غير مناسب لحالتهم؟

– أم أن تلك البرامج ينصب اهتمامها على بعض السلوكيات والمواقف النوعية التى يصعب تكرارها فى حياة المتدرب اليومية بدلا من التركيز على تعليمه إستراتيجيات معرفية لإدارة عمليات التفاعل فى المواقف التى تتطلب التوكيد، وهى الأكثر قابلية للتعميم على المواقف المتجددة والمختلفة، التى سيواجهها فيها بعد ؟

٤ – أساليب ومحكات تقييم أثر برامج التدريب التوكيدى :

إن تقرير مدى نجاح البرنامج يتوقف على مدى كفاءة المحكات المستخدمة فى رصد آثاره، وبما أن كل محك أو أسلوب قد لا ينجح منفردا، فى تقييم مجمل آثار البرنامج التدريبى ؛ لذا سنعتمد على أكثر من واحد منها لتقرير مدى كفاءة البرنامج، وفيما يلى نقدم وصفًا موجزًا لتلك الأساليب، والمحكات، على النحو التالى :

المقارنة بين الدرجات على المقاييس النفسية للتوكيد قبل وبعد البرنامج ويعد من أكثر الأساليب شيوعًا، حيث يستخلص الباحث حين يجد فرقا دالا بين متوسط درجات أفراد مجموعة المتدربين قبل وبعد التدريب، أو حين يجد فرقا دالا بين متوسط المجموعة التجريبية والضابطة بعده – أن البرنامج كان مؤثرا حيث أدى إلى زيادة التوكيد. بيد أن هذا الاستخلاص قد لا يكون دقيقا من عدة زوايا .

* **لا يكشف متوسط** الدرجة العامة للتوكيد عن الفروق فى المهارات النوعية للتوكيد كدالة للبرنامج فهو يقدم معلومة عامة قوامها أن هناك تحسنا عاما فى التوكيد مثلما هو الحال فى مؤشر الحرارة فى السيارات القديمة الذى يعطى ضوءًا أحمر ليشير إلى أن المحرك أصبح ساخنا، ولكنه لا يحدد بدقة مقدارًا رقميا لتلك السخونة، وبالمثل فقد تطرأ زيادة فى مهارة رفض مطالب غير معقولة، بوصفها إحدى المهارات الفرعية للتوكيد، فى حين لا يحدث تحسن مشابه، أو لا يحدث تحسن مطلقا فى مهارة التعبير عن الثناء، وهو ما لا يمكن للمتوسط العام للتوكيد إبرازه .

بيد أنه يمكننا التغلب على هذه النقطة بفحص المبيان التوكيدى النوعى القبلى والبعدى، ولا نكتفى بالمتوسط العام للتوكيد .

* **قد يشير المتوسط** العام للتوكيد إلى عدم وجود فروق فى مستوى التوكيد قبل وبعد البرنامج، مما يعنى عدم كفاءته. إلا أن هذه النتيجة قد تكون غير دقيقة، فمن الممكن أن

تكشف المقارنات النوعية المفصلة سواء بين الدرجة على المهارات الفرعية للأفراد، أو مقارنة أداء الفرد فى المرتين على تلك المهارات، أو البنود التى تعبر عن مواقف محددة، عن وجود تغير فى سلوك الفرد التوكيدى بعد التدريب، فعلى سبيل المثال قد يجيب الفرد بنعم فى المرة الأولى عن البند القائل : «**يصعب على الإعلان عن رأى مخالف لمحاضر فى ندوة عامة**» فى حين أنه فى المرة الثانية يقول أنه لم يعد يصعب عليه ذلك، مما يعد مؤشرا للتحسن لم ينجح المتوسط العام، فى حالة ثباته، فى رصده حينئذ.

* **قد لا ترتبط** درجة الفرد على المقياس بسلوكه فى المواقف الحقيقية نظرا لصعوبتها مقارنة بمواقف المقياس الاختبارية المشابهة لها ، أو بسبب ظهور عناصر جديدة فى تلك المواقف الواقعية تجعل الفرد يتصرف بصورة مختلفة .

* **قد تؤدى ألفة** الفرد ببنود المقياس القبلى فى حالة تقديم نفس المقياس فى القياس البعدى إلى حدوث تحسن فى الإجابة ، يترتب عليه زيادة متوسط التوكيد ، نظرا لوعيه بأسلوب الإجابة والوجهة المطلوبة ليبدو أكثر توكيدا، ومن ثم يكون التغير فى الدرجة تغيرا اختباريا لا يعكس تحولا توكيديا فعليا كنتيجة للتدريب . ويمكن التغلب على هذه المشكلة ، بشكل جزئى ، من خلال استخدام مقاييس مكافئة لها حتى لا يتدخل متغير الألفة بالمقياس فى رفع مستوى التوكيد .

ويبقي أن نشير إلى أنه على الرغم من تلك الأوجه من النقد الموجهة لهذه الطريقة فإن أهميتها تكمن فى أنها تقدم مؤشرا أوليا على التغير أو التحسن يلزمه مؤشرات أخرى ليصبح أكثر دلالة على حدوث تطور فى مستوى توكيد الفرد بعد البرنامج .

- **المقارنة بين أداء المتدرب** فى مواقف تمثيل الدور أثناء البرنامج وبعده حيث نقدم له أثناء البرنامج مواقف توكيدية ونطلب منه تمثيل دور الشخص المؤكد فيها ، كأن يرفض تدخل زوجته فى علاقته بأمه . ونقيم مستوى توكيده أثناء هذا الأداء من خلال عدد من المؤشرات السلوكية المتنوعة للتوكيد ، كالنظر ، والكمون ، وحركة اليدين، ومن الممكن إعادة تقييم هذا الأداء فى مواقف مشابهة قبيل نهاية البرنامج أو بعد انتهائه بفترة قصيرة . وقد تكون هذه المواقف المصطنعة آنئذ بدون علمه كما فعل «ماكفال» حيث ابتكر طريقة للتأكد من آثار البرنامج بأن أرسل للمتدرب من يلح عليه لشراء أشياء لا تلزمه أو استعارة كتبه قبيل الامتحان النهائى (٩٥)، ويمكن تصميم مواقف حقيقية كأن ندعو الفرد للاشتراك فى ندوة

بين فريقين يتبنيان آراءً مختلفة حول قضية معينة **كالعقاب البدنى فى المدارس. هل يسمح به أم لا ؟ أو ضرب الزوجات : جريمة أم وسيلة إصلاحية ؟** ونتابع ونقيِّم سلوكه التوكيدى أثناء تلك المناقشة، التى يكون طرفا فيها حينئذ، ونقارن ذلك بأدائه فى مواقف تمثيل الدور وملاحظاتنا لسلوكه الحوارى أثناء البرنامج .

وبشكل عام قد يكون مقدار التحسن فى الواقع أقل منه فى مواقف تمثيل الدور نظرا لصعوبة المواقف الواقعية (١٥٤) ، وفى هذا الصدد يشير «كولوتكين» Kolotkin إلى أن تعميم التحسن الذى يحدث فى مواقف تمثيل الدور ، المصطنعة ، بعد التدريب مقارنة بما قبله ، ليشمل المواقف الطبيعية – عملية غير دقيقة ، لأن ثمة متغيرا هاما أغفل تقييمه ألا وهو درجة صعوبة الموقف ، فالمواقف التدريبية تكون سهلة ، فمجرد معرفة الفرد أنه يؤدى دورا يجعله أكثر توكيدا ، فى حين أن المواقف الواقعية فى الحياة العامة تكون أكثر صعوبة، فعلى سبيل المثال ، قد يسهل على الفرد أن يقول لزميله فى التدريب: لقد قدمت نفسك بطريقة ممتازة للآخرين ، فى حين قد يمتنع عن مثل هذا التعليق لرئيسه عقب اجتماع عام لأعضاء القسم حتى لا يتهم بالتملق، إلا أن تلك الأداءات وما يحدث فيها من تحسن نوعى تعد حين نقارنها بنفسها عبر الفترة الزمنية الفاصلة من بداية البرنامج حتى نهايته دليلا فى حد ذاتها ، على وجود تحسن فى مستوى توكيد الفرد، حتى وإن لم يصاحبها تحسن سلوكى مماثل فى الواقع الفعلى .

– **التقييم الذاتى للمتدرب حول مدى تحسنه أو شعوره بالتحسن** فى حالات عديدة لا يكون أمامنا وسيلة أفضل لتقييم آثار البرنامج من أن نسأل الفرد ذاته حول ما يدركه أو يشعر به من تحسن ، وهناك عدة طرق مفيدة يمكن اللجوء إليها فى هذا السبيل منها:

* **أن نطلب** من المتدرب تقييم مدى التقدم الذى حدث له ، شفهيا أو كتابة ، والذى قد يتمثل فى شعوره بالكفاءة الذاتية ، وأنه أصبح أكثر قدرة على مواجهة مواقف التفاعل الاجتماعى التى كان يجد صعوبة قبل ذلك فى مواجهتها (١٣٦) ، وأن العديد من المشكلات التى كان يعانى منها قبل التدريب بدأت فى الاضمحلال ، وأنه أصبح يؤكد ذاته مع نماذج كان يخشاها سلفا ، فضلا عن أنه أضحى أكثر رضا عن نفسه، بشكل عام.

ويقترح « كارلسون وجونسون » مجموعة من الأسئلة يمكن توجيهها للمتدرب عقب كل جلسة للوقوف على طبيعة هذا التقييم :

ما أهم ما تعلمته هذا الأسبوع ؟

صف شعورك نحو هذه الجلسة ؟

ما تنوى التدريب عليه الأسبوع القادم؟

ما التقدم الذى تشعر أنه تحقق ؟

هل لاحظ الآخرون هذا التغير عليك ؟

ما رأيك فى موقفهم ؟

ويمكن فى هذا السياق النظر لعملية إعطاء الواجبات فى نهاية الجلسات، ومراجعتها فى الجلسة التالية، كمؤشر يكشف عن مدى التقدم التوكيدى للمتدرب حيث إنه فى كل مرة ينفذ مهاماً توكيدية جديدة لم يكن يؤديها من قبل، ويقدم تقريرا ، لفظيا ، حول التغيرات الإيجابية التى طرأت عليه ، والصعوبات التى ما زال يواجهها أيضا .

وقد **اعتمدت** « ناريمان الرفاعى » على تلك الطريقة ، بجانب طرق أخرى ، لرصد آثار البرنامج حيث أشارت إحدى المتدربات فى نهاية البرنامج إلى قدرتها على إتيان سلوكيات ما كانت تستطيع قبل البرنامج القيام بها بقولها «**مرة الدكتور سأل سؤالا فى المدرج ورفعت يدى وجاوبت ، وهو ما لم يكن يحدث قبل ذلك**» (١٤ : ١٥١) .

وقالت أخرى «**إننى أصبحت أتسوق بنفسى**» (١٤ : ٤٥٣)، وحصلت أمينة بدوى فى برنامجها حين استعملت تلك الطريقة على نتائج مفيدة حيث ذكر أحد المتدربين « أنه كان قبل البرنامج يكاد يموت من الخوف إذا استوقفه شرطى وسأله عن بطاقته الشخصية ، مثلا ، أما بعد البرنامج فقد تصادف أن ذهب إلى مَركز الشرطة ليأخذ بطاقة التجنيد فقال له المسئول : **أنت يا ولد منين (من أين أنت).**

أجابه بثقة: أنا لست ولدا ، ولكنى رجل والدليل حضورى لأخذ بطاقة التجنيد.

فرد عليه الموظف بوقاحة.

فقال له: أرجوك احترم نفسك (٥ : ١٧٢) .

وفى مثل هذه النوعية من البحوث يجب ألا نغفل الشعور الذاتى للمبحوث بالرضا عما أصبح عليه ، وسعادته بالتحسن الذى طرأ عليه بوصفه مؤشرا على الآثار الإيجابية

البرنامج، ومما يدلل على صحة تلك المقولة بعض العبارات الصادقة التى تنساب على ألسنة المتدربين عقب انتهاء البرنامج حول شعورهم الشخصى نحوه ، من قبيل ما ذكرته تلك المتدربة التى تعرضت لبرنامج « ناريمان الرفاعى » من أنها « **أصبحت مبسوطة وفرحانة قوى الآن** » (١٤ : ١٥٢) أو ما قاله ، بالنص ، أحد المتدربين الذين تلقوا جرعة توكيدية فى البرنامج الذى أعدته أمينة بدوى « **أنا أحمد الله كثيرا على أننى اشتركت فى هذا البحث الذى كنت فى أمسّ الحاجة إليه** » (٥ : ١٧٨) .

* **تحليل مضمون** ما يسجله المتدرب فى مفكرته الشخصية من مواقف، يواجهها يوميا، حول الكيفية التى تصرف بها فيها مقارنة بما قبل التدريب ، والوقوف من خلال ذلك على مقدار التغير فى سلوكه التوكيدى فضلا عن معدل تناقص قلقه قبيل أو أثناء تلك المواقف بوصفه مؤشرا على مدى استفادته من البرنامج .

* ملاحظة المدرب للآثار: نظرا لأن المدرب يتفاعل بصورة مباشرة مع المتدرب، ولديه تصور مسبق حول مستوى توكيده قبل التدريب، مستمد من مصادر متنوعة منها: لقاؤه الأولى به أثناء عملية الانتقاء، ومن التعرف على درجاته على المقاييس ، وإطلاعه على ما يقرره من مواقف يصعب عليه توكيد ذاته فيها ، فضلا عن ملاحظاته فيما يتصل بسلوكه التوكيدى فى كل جلسة ، ومناقشاته إياه للواجبات التوكيدية، التى يكلفه بها فى نهاية كل جلسة – **لكل** هذه المبررات فإنه يمكن الاعتماد على ملاحظات المدرب للتغيرات التى تطرأ على السلوك التوكيدى للمتدرب عبر جلسات البرنامج بوصفها **محكا مفيدا** لرصد هذه الآثار، شريطة أن يعنى المدرب برصد تعليقات المتدرب ومقترحاته ، ومداخلاته ، وأسلوبه فى الحوار، وطريقة جلوسه، ونظراته، ومبادأته بالتفاعل، وكافة جوانب سلوكه التوكيدى غير اللفظى الأخرى عبر جلسات البرنامج، ويقارن بينها عبر نقاط زمنية متتابعة منه (قبل وأثناء وبعد البرنامج) ليستدل على معدل وحجم التغير التوكيدى ووجهته نتيجة للبرنامج ، ولكن قد يصعب على مدرب واحد أن يقوم بكل هذه المهام، لذا يفضل أن يكون هناك مدرب مساعد يركز على هذه المهام ، وأن تسجل الجلسات بالفيديو ، ويقوم برصد تلك الملاحظات فى ضوء استمارة مخصصة لذلك حتى تتم العملية بقدر أكبر من الدقة .

ومما تجدر الإشارة إليه أن العديد من الباحثين اهتم بالاعتماد على هذا الأسلوب لتقييم آثار البرنامج من قبيل أمينة بدوى التى رصدت وسجلت ملاحظات مفيدة حول سلوك

متدربيها قدمت مؤشرا إضافياً لمصداقية التحولات التى حدثت كدالة للبرنامج من قبيل ما ذكرته من أنها « **لاحظت أن هناك تغيرا فى أسلوب دخول الفرد الجلسة ، وفى طريقة جلوسه، وتعليقاته، وأنه أصبح يستفسر عن أى نقطة غير واضحة أثناء الجلسات ، ويطلب عائدا حول سلوكه،** (٥ : ١٦٨) ، وقد أدلت «ناريمان الرفاعى » بملاحظات هامة فى هذا المجال أيضا حول سلوك متدرباتها حين أشارت إلى سلوك إحداهن بقولها « **كان صوتها قبل البرنامج منخفضا ، أما الآن فهى تتكلم بصوت مرتفع ، وأصبحت تنظر إلى الباحثة بعد ما لم تكن تفعل** » (١٤ : ١٧٨) .

– تقرير وملاحظات المحيطين بالفرد لآثار البرنامج: إن تقييم المحيطين بالمتدرب قد يكون مفيدا جدا كمصدر للتثبت من فعالية البرنامج، فهم مخالطوه ، ويسهل عليهم رصد، والانتباه للتغيرات التى تطرأ على سلوكه التوكيدى وخاصة حين يكونون ممن يتفاعلون معه بشكل مكثف كالإخوة ، والوالدين، والأزواج ، والزملاء فى العمل، أو الأصدقاء ، وقد يتم ذلك بأكثر من صورة منها :

* **أن يشيروا** إلى سلوكياته التوكيدية على بنود مقياس للتوكيد قبل البرنامج وبعده ، ثم نقارن بين الدرجتين لنكشف عن مدى التغير فى مستوى التوكيد العام كنتيجة للالتحاق بالبرنامج ، فضلا عن إمكانية المقارنة بين الإجابات على البنود الفرعية للكشف عن التحولات الدقيقة فى الجوانب المختلفة لسلوكه التوكيدى .

* **تزويدهم** بمفكرات يسجلون فيها السلوكيات التوكيدية الجديدة التى بدأت تصدر عن المتدرب بعد التدريب، ولمدة معينة، ولتكن شهرا مثلا ، لنستدل منها على طبيعة التغير فى التوكيد .

* **نطلب** منهم بشكل مباشر ، فى مقابلة شخصية ، أن يقيموا السلوك التوكيدى الفعلى للفرد ، وما طرأ عليه من تغيرات فى الفترة المتزامنة مع التدريب. وقد لجأت « ناريمان الرفاعى » لهذا الأسلوب لتقييم فعالية برنامجها حيث كانت تسأل أسر ، وأقارب ، وجيران المتدربات عن طبيعة التغيرات فى سلوكهن ، وفى هذا الصدد أشارت أخت إحدى المتدربات أنها «**دلوقتى مابقتش بتتكسف زى الأول**»، أى إنها لم تعد خجولة كما كانت قبل التدريب (١٤ : ١٤٢) وبالنسبة لحالة أخرى قال الجيران «**أنها كانت بتتكسف من**

أى حاجة وفجأة من مدة قريبة (تاريخ التحاقها بالبرنامج) بقت جرئية وما بتتكسفش» (١٤ : ١٤٦) .

– مقارنة مستوى بعض الوظائف والسمات النفسية المرتبطة بالتوكيد قبل وبعد البرنامج : بما أن البحوث السابقة أثبتت وجود علاقة سلبية دالة بين بعض المتغيرات النفسية مثل القلق ، والخوف الاجتماعى ، والمعتقدات غير المنطقية، والحوارات الداخلية السلبية، وبين التوكيد ؛ لذا فإنه يمكن الاستدلال، مما يطرأ عليها من تغيرات على آثار التدريب التوكيدى، فعلى سبيل المثال إذا كان التغير فى وجهة الانخفاض فإن هذا قد يعد مؤشرا إيجابيا لآثار التدريب والعكس صحيح.

فإذا حصل الفرد ، مثلا ، على درجة مرتفعة على مقياس القلق الاجتماعى «لواطسون وفريند » قبل التدريب فى حين انخفضت درجته عليه بعد البرنامج التدريبى، أى أنه لم يعد قلقا من مواجهة المواقف الاجتماعية ، فهذا مؤشر إيجابى لفعالية البرنامج ، وهو ما وجده بالفعل « روزوس» فى إحدى دراساته حيث اتضح أن من تعرضن لبرنامج التدريب على التوكيد أصبحن أقل خوفا من النقد الاجتماعى (١٢٠) ، وكذلك حين تتضاءل المعتقدات غير المنطقية لدى الزوجات اللاتى تلقين جرعة توكيدية من خلال برنامج تدريبى وأصبحن أكثر توافقا زواجيا مقارنة بما قبل التدريب. فهذان المؤشران يقدمان حينئذ دعما إيجابيا لآثار التدريب .

٥ – انتقال آثار التدريب التوكيدى :

من المفترض أن أهمية برامج التدريب التوكيدى ستتضاءل إذا اقتصر التحسن فى السلوك التوكيدى للفرد على المواقف التى تدرب عليها فقط؛ لأن عدم تعميم الاستجابة التوكيدية على المواقف الأخرى فى حياة المتدرب سيثير الشك فى كفاءة البرنامج لأن هذا يعنى أننا لم ننجح حينذاك فى أن نصقل لديه مهارات ونزوده بإستراتيجيات تمكنه ، حين يسترشد بها، من التصرف بكفاءة فى المواقف المتنوعة التى يواجهها، وإن لم يكن قد تدرب عليها بذاتها ، ومن هذا المنطلق ينظر الباحثون إلى عملية انتقال آثار التدريب من المواقف المتدرب عليها لأخرى ، قد تتشابه أو تختلف معها بدرجات متفاوتة ، على أنها محك لفعالية البرنامج، وقد حاول العلماء تطوير أساليب غير معملية للتعرف على تلك الآثار، والتعامل مع عملية انتقال الآثار من زوايا متنوعة تتمثل فى :

- انتقال آثار التدريب بالنسبة للمتدرب ذاته داخل المهارة الواحدة من المواقف العملية التى تدرب عليها إلى مواقف واقعية لم يتدرب عليها ، فضلا عن انتقال الآثار من مهارات تدرب عليها إلى مهارات أخرى لم يتدرب عليها ، ومن النتائج التى حصل عليها الباحثون فى هذا المضمار ما ذكره « مايو وزملاؤه » Mayo etal من أن « ٩٠ ٪» من المتدربين فى دراسته مارسوا التوكيد فى مواقف جديدة أو مشابهة لتلك التى تدربوا عليها (١٣٣) وفى دراسة أجراها «كازدين» أشار بعض المتدربين فى تعليقاتهم ، التى قام بتحليل مضمونها إلى تغيرات فى جوانب متعددة فى تفاعلاتهم الاجتماعية من قبيل عقد صداقات، والتعبير عن الآراء ، وعدم الاستجابة لأشخاص لحوحين ، والتعامل مع المشكلات الإدارية، وزيادة استخدام ضمير الأنا (١٢٥)، وفى دراسة «أمينة بدوى» أقر المتدربون بتلك العملية حيث ذكر أحدهم ، على سبيل المثال ، أنه أصبح لم يخش عمه الذى كان يخشاه قبل التدريب (٥).

انتقال أثر التدريب من المتدرب إلى أحد المحيطين به ممن لم يتلق التدريب : على الرغم من أن معظم دراسات انتقال أثر التدريب اهتمت بانتقال التحسن التوكيدى من مواقف تم التدرب عليها لأخرى ، مشابهة إلى حد ما، لم يتدرب عليها، إلا أن بعض الدراسات، وهى محدودة، اهتمت بانتقال الأثر من شخص تدرب لآخر لم يتدرب، يكون على علاقة وثيقة به، وهو ما يمكن أن نطلق عليه إن جاز لنا ذلك «عدوى التوكيد»، وكنموذج لتلك الدراسات ما توصل إليه «إسلار وهيرزن» Eisler & Hersen حين قاما بوصف حالة زوج خاضع تدرب توكيديا ، وتبين أن معدل ما يحدث به نفسه من عبارات ذاتية إيجابية قد تزايد ، فى حين تناقصت عباراته السلبية ، المثبطة للتوكيد ، هو، وزوجته أيضا التى لم تتدرب على التوكيد ، وفى دراسة أخرى على ثلاثة أزواج تحسنت زوجتان لاثنين منهما مع أنهن لم يتدربن (٢٠٣) ، وبينت نتائج دراسة « لابات » L'abate أن تدريب أحد الزوجين على التوكيد يجعل الآخر أكثر توكيدا (١٣١) .

وفى دراسة أجريت على «٣٣» طالبا شاركوا فى برنامج للتدريب التوكيدى اتضح أن توكيدهم ارتفع ، وكذلك زملاؤهم الذين لم يتدربوا ، وإن كان بدرجة أقل، وهو ما يدلل على أن تدريبهم كان له تأثير ملحوظ على سلوك المحيطين بهم من غير المتدربين (٢٠٣) أما عن كيفية حدوث هذا التحسن فقد يعزى إلى عوامل متنوعة منها :

* **إن اهتمام** المتدرب الشديد بالتدريب ، وحديثه المتواصل عن التوكيد قد يؤثر على الزميل أو القريب الذى يتفاعل معه ، ويجعله أكثر انشغالا بمسألة تنمية توكيده ، مما يدفعه إلى قراءة المزيد عن هذا الأسلوب، فضلا عن ملاحظته للتحولات الإيجابية فى سلوك المتدرب وقدرته على التعبير عن مشاعره وآرائه بصورة أكثر تلقائية، والتى قد يمتصها من خلال عملية الاقتداء به .

* **قد يمارس** المتدرب جهودا مقصودة لتنمية توكيد المحيطين به الذين يعتز بهم، ويريدهم أن يشعروا بما يشعر به، ويجنوا ما جناه من مزايا نظير توكيده، وفى هذا السياق ذكر أحد المتدربين فى بحث أجرته أمينة بدوى «**أنه بدأ يعلم إخوته الأسس التى تعلمها فى كيفية توكيد ذاته**» (٥ : ١٦٦) وهو ما يمكن أن نسميه الإيثار التوكيدى .

ولكن قد يحدث العكس حيث **يقلل** الآخر من الآثار الإيجابية للتدريب التوكيدي، وخاصة من لا يتفهم الموقف ، أو يشعر أنه سيضار من جراء توكيد المتدرب ، كالزوج الذى يشعر أن زوجته ستبدأ فى انتقاده ، والمطالبة بالمشاركة فى القرارات الأسرية، وتبدأ فى التعامل معه **بوصفها شريكا لا خادما** ، وتؤكد ذاتها فى الممارسة الجنسية فتطلب منه ذلك حين لا يرغب أو العكس ، أو الرئيس الذى يبدأ فى فقدان سيطرته وتسلطه على مرءوسه ، ويفاجأ بأنه بدأ يناقش بعض القرارات التى يتخذها ويشير إلى عدم ملاءمتها ، وهو ما لم يكن يحدث من قبل ، ويطلب تفسيرات ، وتبريرات، لبعض تصرفات الرئيس معه ، وقد تتفاقم الصراعات بين الزملاء الذين كانوا يحصلون على العديد من المزايا على حساب الفرد قبل تدريبه ، وبما أنه أصبح لا يسمح بهذا الوضع الآن ، فإنهم يرفضون هذا الواقع الجديد ويقاومونه مما قد ينعكس سلبا على آثار التدريب .

وهو ما يحدو بنا إلى ضرورة الأخذ فى الاعتبار **ردود أفعال** المحيطين بالمتدرب، ونحن نخطط لتقييم آثار البرنامج التدريبى حتى نتمكن من تمثلها، واستيعابها ، وتوظيفها بما يخدم أهدافه، ويعظم من آثاره بدلا من أن تصبح عنصرا مهددا ومقوضا لتلك الآثار .

عقب أن **عرضنا** للبرامج النظامية للتدريب التوكيدى من حيث التعريف بها ، وبيان مظاهر أهميتها ، وأهدافها، وطبيعة الأسس الفكرية الكامنة خلفها، وكيفية تصميمها، وبنية جلساتها من حيث العدد ، والمدة، والزمن الذى تستغرقه ونظام تسلسلها وخصال المتدربين وسبل دمجهم فى الجماعة، وخطوات إجرائها ، ووسائل تقييم آثارها، وطبيعة العمليا ت التى

تنتقل بموجبها تلك الآثار من قاعة التدريب إلى الميدان الحى الذى يتفاعل فيه المتدرب بصورة يومية ، حتى يتيسر على المتخصصين والدارسين لهذه الظاهرة تصميم برامج مقننة لتنمية التوكيد .

ولكن بما أن الكثيرين قد لا يعرفون معلومات كافية عن هذه البرامج ، أو يصعب عليهم الانضمام إليها إن عرفوا بها ، لأسباب متعددة ، فضلا عن عدم شيوع تلك النوعية من البرامج فى ثقافتنا ، وعدم وفرة مصمميها أو منفذيها ، لذلك نرى ضرورة إفراد أحد فصول هذا الكتاب لعرض جوانب عملية التنمية الذاتية للتوكيد ، والتى يقوم الفرد بموجبها بتنمية توكيده بنفسه، على أساس أنه يسهل على أى فرد لديه قدر مناسب من الثقافة القيام بها بعد تزويده ببعض المعلومات والأسس الواجب اتباعها لتقييم توكيده ، ومحاولة تنميته بالوسائل المتاحة له ، وهو ما سنفصل القول فيه فى الفصل التالى .

« قد تنجح إذا حاولت ولكنك
لن تنجح أبدا إذا لم تحاول »



الفصل السادس

كيف تنمى توكيدك بنفسك

المحتــويــات

- التنمية النظامية والذاتية طريقان لتنمية السلوك التوكيدى.
- مظاهر الارتقاء التوكيدى عبر الزمن.
- كيفيةحدوث الارتقاء التوكيدى.
- أساليب التنمية الذاتية للتوكيد.
- كيف تخطط وتنفذ برنامجا للتدريب الذاتى على التوكيد.
- توجيهات وإرشادات تدريبية.
- التقييم الذاتى لآثار برنامج التنمية الذاتية للتوكيد.

هناك طريقان يمكن سلوكهما لتنمية السلوك التوكيدى بما يحقق مزيدا من التوافق الشخصي والاجتماعي للفرد، قوامهما:

- **التنمية النظامية**: والتى تتمثل فى برامج التدريب التوكيدى التى يقوم بتصميمها وتنفيذها أشخاص مدربون من المتخصصين فى مجال الإرشاد النفسى وتعديل السلوك، وهى ذات طابع موجه يتحدد فيها دور الشخص تبعا لما يوصى به ويقترحه المدرب.

وتتطلب نظرا لطبيعتها المعقدة، تلك، إعداداً خاصاً ماديا، وزمنيا، وظروفا منضبطة تنظيمياً لإجرائها، والاستمرار فيها، فضلا عن ضرورة توافر مجموعة من المعايير فى المتقدمين للالتحاق بها، والالتزام بمجموعة من القواعد لإدارة الجماعة التدريبية، وهو ما لا يقدر عليه إلا فئة محدودة من الهيئات والأفراد.

- **التنمية الذاتية**: ويقوم فيها الفرد بدور جوهرى حيث يعد خطة مبدئية، بنفسه، لتدريب ذاته على التوكيد مسترشدا ببعض المبادئ العامة التى تتبلور فى عقله من خلال قراءاته فى كتب معنية بالموضوع، والتى يطلق عليها كتب المساعدة الذاتية، بالإضافة إلى ملاحظة السلوكيات التوكيدية لآخرين، واستبصاره الشخصى، وتحليله للمواقف التى يواجهها، وكذا الآخرون، والتى يشتق منها العديد من الأساليب للتعامل مع المواقف المتفردة، أو المشابهة، التى يتعرض لها، وتستدعى أن يتصرف فيها بصورة مؤكدة.

ومع أن هذا المنحى أقل شيوعا فى ثقافتنا المعاصرة إلا أنه من الأهمية بمكان العمل على ذيوعه بحيث يغدو نمطا مألوفا فيها من خلال تأصيل المبادئ المنظمة لعملية التنمية الذاتية، وتقديم التوجيهات العملية اللازمة لمساعدة الأفراد العاديين على القيام بها، بالقدر المطلوب من الكفاءة، فالتنمية الذاتية معين لا ينضب من الطاقات، والخبرات، ويسهل إنجازها، ما دام أن هناك فرد يعانى من نقص التوكيد، ولديه دافعية للتغيير، ورؤية منظمة واضحة توجه مسيرته، وتُحوِّل رغبته تلك إلى مجموعة إجراءات وخطوات عملية تُقرِّبه من أهدافه.

يضاف إلى ذلك أن تلك العملية تدعم مبدأ الاستقلال، والاعتماد على الذات، وهو ما يتسق مع التوجهات الثقافية التى نبغى شيوعها فى حضارتنا المعاصرة. فضلا عن أن

عملية التنمية الذاتية تراعى مبدأ الاحتياجات المتفردة للشخص، وهو ما قد يصعب مراعاته، فى ظل برامج التنمية النظامية التى تتعامل مع الصعوبات والأهداف فى ضوء مفهوم المتوسطات العامة لأفراد الجماعة.

إن استقراء مسيرة الحضارة البشرية يمدنا بالعديد من الشواهد الدالة على حدوث هذه العملية، عادة، بصورة غير مخططة، لدى معظم الأفراد فى كل المستويات والمراحل الارتقائية، فعلى سبيل المثال، يشعر الكثير من الناس فى لحظة معينة بأن لديه ضعفا أو قصورا فى قدرة أو مهارة ما كالتحدث أمام جماعة كبيرة العدد، أو معارضة رأى شخص أكبر سنا، أو مكانة، وذلك فى مقتبل العمر، بيد أنه بعد مرور السنين لا تشكل له هذه المواقف صعوبة تُذكر. أى أن هناك ارتقاء قد حدث لتلك المهارات، وبصورة ملحوظة، ولكنها غير مُخطَّطة، ولا يدرك معظم الناس، بصورة دقيقة، كيف حدث هذا، اللهم سوى النزر اليسير منهم. وهو ما يدعونا، كباحثين، إلى تحليل تلك العملية الارتقائية للتوكيد بغية الوقوف على المبادئ والآليات الكامنة خلفها حتى نتمكن من مساعدة الناس على تنمية توكيدهم ذاتيا بصورة مخططة، وأكثر فعالية.

ومما يعد شاهداً إضافيا على أهمية التدريب الذاتى على التوكيد أنه يعتبر عنصرا رئيسيا لنجاح برامج التدريب النظامى، ففى تلك البرامج يُطلبُ من المتدرب فى نهاية كل جلسة أداء واجبات محددة يُطبِّق ما تدرب عليه فيها فى حياته اليومية سواء فى المنزل أو فى العمل أو البيئة الطبيعية التى يتفاعل فيها مع الآخرين، ويسجل ما يواجهه من عوائق وصعوبات وتحسنات أيضا، ويناقش كل ذلك فى بداية الجلسة التالية مع المدرب فى حضور الزملاء، حتى يستفيد من مناقشاتهم، وتوجيهاتهم، وتعليقاتهم فى التغلب على تلك الصعوبات. ووفقا لهذا المنطق يمكننا القول بأن التنمية الذاتية تعد عنصرا هاما فى نجاح عملية التنمية النظامية، وفى المقابل يمكن النظر للتدريب النظامى باعتباره خطوة تأسيسية للتدريب الذاتى يتدرب الفرد أثناءها على كيفية تنمية توكيده بنفسه فى ظل إرشاد وتوجيه المُدرِّب، ويصبح أكثر قدرة على توظيف مهاراته فى القيام بتلك العملية فى واقعه اليومى بعد انتهاء فترة التدريب، وبناء على ذلك فإن عدم توعية الفرد بمبادئ التدريب الذاتى سيقلل من حجم ومدى فائدة برنامج التدريب النظامى ذاته، وهو ما يشير، أيضا، إلى مقدار التكامل بين هذين الطريقين للتنمية التوكيدية، على الرغم من أن معظم الاهتمام انصب على التدريب النظامى فقط.

يضاف إلى ذلك أيضا أن انتشار عملية التدريب الذاتى سيؤدى إلى ظهور ما يسمى بثقافة التدريب على، وتنمية التوكيد ذاتيا، مثلما تشيع فى الغرب ثقافة تنمية الإبداع ذاتيا، فى قطاعات اجتماعية متنوعة فيها، وهو ما ييسر على الراغب فى التدريب الذاتى أن يجد العديد من الأشخاص حوله الذين يزودونه بما لديهم من خبرات شخصية، وتجارب مفيدة فى هذا المجال بشكل مباشر، أو من خلال ملاحظته لهم واقتدائه بهم، والتى من شأنها ترشيد محاولاته، وصقل مهاراته، وهو ما يزيد من احتمال تغلبه على بعض العقبات التى تواجهه إبان تلك العملية، ومن ثم نجاحه فيها. تبقى، بعد ذلك، نقطة أخيرة هامة حرى بنا التنويه إليها، ألا وهى أنه نظرا لندرة الدراسات فى مجال ارتقاء التوكيد فإن قسطا لا بأس به من معلوماتنا حول هذه العملية مستمد من البيانات الإمبيريقية التى تم الحصول عليها من خلال ملاحظات المؤلف للسياق المحيط به، وبعض الدراسات التى أجراها، واستبصاره الشخصى بطبيعة عمليات الارتقاء التوكيدى فى الثقافة، بالإضافة، بالطبع، إلى القليل من الدراسات المتاحة، والتى أجريت فى الغرب غالبا. بناء على هذا الإيضاح سننظر إلى بعض تلك المعلومات بوصفها فروضا وتوقعات يُؤمَل إفراد سلسلة من البحوث اللاحقة لإجرائها للتحقق منها بهدف توفير بيانات ميدانية أكثر شمولا، ودقة، حول عمليات الارتقاء التوكيدى فى ثقافتنا.

حين ندقق النظر فى عمليات الارتقاء سنجد أنها تعتبر جزءا من عملية أكبر، وهى التغير، والذى يُعد سنة من سنن الله المطّردة فى الكون، ويشمل كافة الظواهر الطبيعية، والإنسانية، والذى قد يتخذ وجهة إيجابية نحو مزيد من الإتقان والتآزر للمهارات المتنوعة فيصبح حينئذ ضربا من الارتقاء، وقد يسير فى المسار المغاير فيصبح تدهورا. ومما لا مراء فيه أن ثمة تغيرات تحدث فى مستوى توكيد الفرد، كما أشرنا سلفا، عبر الزمن يأخذ معظمها اتجاها ارتقائيا، بيد أنها قد تأخذ مسارا تدهوريا، وانتكاسيا، وحيث إن الارتقاء يشكل العنصر الغالب، والغاية المأمولة حتى لو لم يكن الأمر كذلك؛ لذا فنحن فى حاجة للكشف عن طبيعة العمليات الارتقائية التى يتحسن بموجبها التوكيد، والوقوف على ما تحويه، ويكمن خلفها من قواعد وأسس وأساليب، وتقطيرها بغية تحديد أكثرها أهمية وإسهاما لاستخدامها فى عمليات التنمية المقصودة، سواء كانت ذاتية أم نظامية للتوكيد.

وحتى يتسنى لنا بلوغ تلك الغاية يلزم الكشف عن جانبين رئيسيين فى عملية الارتقاء هما :

أولا : مظاهر الارتقاء التوكيدى عبر الزمن.

ثانيا : كيفية حدوث الارتقاء التوكيدى.

وسنعرض لكل جانب منهما بشيء من ا لإفاضة على النحو التالى:

أولا - مظاهر الارتقاء التوكيدى عبر الزمن :

من المفترض أن يتمثل الارتقاء التوكيدى فى عدد من المظاهر التى تنتظم فى الفئات الآتية :

(أ) نمو المهارات التوكيدية.

(ب) تمايز وتعقد المهارات التوكيدية.

(جـ) إتقان وصقل المهارات التوكيدية.

(د) التآزر والتكامل بين المهارات التوكيدية.

(هـ) توظيف المهارات التوكيدية فى مجالات متنوعة وبصور مستحدثة.

وفيما يلى نعرض بشكل مفصل، نسبيا، لكل مظهر من المظاهر السابقة على حدة :

(أ) نمو المهارات التوكيدية :

يتجسد هذا الجانب الارتقائى للتوكيد فى مستويين : كمى وكيفى. **فعلى المستوى الكمى** تحدث زيادة فى مقدار التوكيد عبر العمر، فالأصغر سنا يكون، عادة، أقل توكيدا من الأكبر سنا، وهى نتيجة حصل عليها المؤلف فى دراسة أجراها قارن فيها بين مستوى توكيد مجموعة من المراهقين (الطلاب) مقابل مجموعة من الراشدين (الموظفين) (٢٢٣). وفى دراسة أجريت على ثلاث مجموعات من الأطفال الأمريكيين والمكسيكيين يتراوح عمر المجموعة الأولى بين (٥ -٦) أعوام، والثانية (٧-٩) أعوام، والثالثة (١٠ - ١٢) عاما تبين أن التوكيد ينمو مع العمر حيث كانت المجموعات الأكبر سنا أكثر توكيدا. وأن هذه الزيادة كانت بدرجة أكبر لدى الأطفال الحضريين الأمريكيين مقارنة بالمكسيكيين الريفيين نظرا لعمليات التنبيه البيئى والثقافى، وأساليب التنشئة المشجعة على التوكيد لديهم(١٢٤).

وقد ظهرت نتائج مشابهة فى دراسة أجراها «جونسون» Johnson على مجموعتين من الإناث الأولى طالبات بلغ عددهن (٩٣) تتراوح أعمارهن بين (١٨ - ٢٠) عاما، والثانية سيدات قوامها (٩٦) ومتوسط أعمارهن (٣٣) عاما، حيث وجد أن السيدات كن أكثر توكيدا (١٢ : ٥١) وأجريت «سامية قطان» دراسة لمستوى التوكيدية لدى طلاب وطالبات ثانوى

وجامعة تراوحت أعمارهم بين (١٦ – ٢٠) عاما. وتبين أن مستوى توكيد الطلاب الجامعيين أعلى من طلاب الثانوى، وطالبات الجامعة أعلى من طالبات الثانوى، والذكور أعلى من الإناث بشكل عام (١٢ : ٦٤)، وهو ما يقدم مؤشراً لذلك الارتقاء الكمى للتوكيد عبر العمر.

أما فيما يتصل بالارتقاء الكيفى بمعنى ظهور مهارات جديدة لم تكن موجودة فى مرحلة ارتقائية سابقة، مثلما يظهر شعر الشارب لدى الفتى، وتحدث الدورة الشهرية لدى الفتاة، فعلى الرغم من أن الدراسات محدودة فى هذا المجال إلا أن «ديلوتى» deluty حصل على مؤشر مبدئى، غير مباشر، على هذه العملية حيث وجد ارتباطات دالة كثيرة بين أبعاد التوكيد لدى مجموعة من الأطفال وهو ما يشير إلى عامل عام للتوكيد (٢٧٧)، فى حين أن الدراسات التى تُجرى على طلاب أكبر سنا، أو راشدين تحصل على مهارات وأبعاد نوعية متعددة قد تصل إلى أحد عشر عاملا كما فى دراسة جامبريل وريتش (٩٩)، أو ستة عوامل كما فى دراسة جالازى وزملائه (٩٧). وهو ما يؤيد **عملية التمايز**، وظهور مهارات توكيدية متنوعة أو – على الأقل – تصبح هذه المهارات أكثر وضوحا بعدما كانت غير متمايزة وهلامية. وفى دراسة عاملية أجراها المؤلف ظهرت عوامل تعكس مهارات توكيدية أكثر تنوعا لدى الأكبر سنا مقارنة بالأصغر سنا، فعلى سبيل المثال حين قارنا بين مجموعتين من الطالبات الأصغر سنا مقارنة بالموظفات الأكبر سنا بدرجة كبيرة ظهر لدى كل منهما العناصر الدفاعية فى التوكيد والتى تشمل عوامل الدفاع عن الحقوق، ومواجهة الآخرين والاختلاف معهم، فى حين لم يظهر عامل التعبير عن الثناء لدى الطالبات، بيد أنه ظهر لدى الموظفات، فالمهارات التوكيدية لديهن لاتقتصر على العناصر الدفاعية بل ثمة محاولات للاقتراب من الآخرين، وتكررت نتائج مشابهة حين قارنا بين طلاب صغار السن وموظفين أكبر سنا. (٢٤)، بالإضافة إلى هذه النتائج هناك **ملاحظات واقعية** تشير إلى أن مهارة الرد على ما يتلقاه الفرد من مجاملات لفظية، أو إحداث التوازن التوكيدى والمزج بين الاعتذار والرفض لمطالب الآخر، أو إظهار التقبل والمدح قبل توجيه النقد مهارات يصعب وجودها لدى الأطفال فى حين تشيع لدى الراشدين.

(ب) تمايز وتعقد المهارات التوكيدية :

من المسلم به أن المهارات التوكيدية تتبع ذات القوانين الارتقائية لأى ظاهرة نفسية أخرى كالذكاء، والكلام، والانفعال، حيث تبزغ بصورة عامة ثم تتمايز وتتفرع إلى مهارات نوعية متعددة، فعلى سبيل المثال يتمثل الانفعال الرئيسى للوليد فى البكاء والضحك ثم

يرتقى مع الزمن فيتنوع إلى انفعالات فرعية أكثر عددا كالخوف والدهشة والإعجاب والفرح والسرور والارتياح، ثم تتمايز بدرجة أكبر مع العمر وتنقسم إلى انفعالات فرعية أخرى، وهكذا الجنين أيضا يظل ينقسم ويتمايز من خلية واحدة حتى يصل إلى ملايين الخلايا التى تقوم بأداء آلاف الوظائف.. من هذا المنطلق فإن الارتقاء التوكيدى لا يقتصر على مجرد ظهور مهارات توكيدية جديدة عبر المراحل الارتقائية المتتابعة للفرد، بل إنه يظهر فى المهارة الواحدة عناصر جديدة تصبح معها أكثر تمايزا، عن غيرها من المهارات، وإحكاما أيضا. مما يعنى أنها ستُمارسَ بصورة أكثر كفاءة، مثلما الطاهى الماهر الذى يبتكر أصنافا جديدة ويطور القديمة لأن مهاراته فى الطهى أصبحت أكثر تنوعا، فعلى سبيل المثال تتجلى مهارة التعبير عن الاختلاف فى المرحلة العمرية المبكرة بصورة أحادية حيث تنطوى على إظهار الاختلاف بشكل مباشر، وقد يكون فجًا، مع الآخرين، فقد يقول الصبى لأمه حين تنصحه بشراء زى معين، «**هذا الزى لا يعجبنى وإنه قبيح**»، وهو ما قد يثير استياءها، بيد أنه فى المرحلة اللاحقة حين يغدو شابا، أكثر نضجا، يضيف عناصر جديدة لتلك المهارة من قبيل تقدير واعتبار رأى الآخر قبيل الإعلان عن اختلافه معه فى الرأى، كأن يقول لها : «**مع إن ذوقك راقٍ فى الاختيار إلا أننى لا أحب هذا اللون**»، أو أن هذا «الطراز» لا يناسب **جسمى، أو يعجبنى بدرجة أكبر الزى الذى بجانبه**»، ويتعلم أن يُقِّيم رأى الآخر بصورة موضوعية حيث يحلله إلى عناصر إيجابية يتفق معها، وعناصر سلبية يصعب الاتفاق معها، ويدعوه إلى إدخال بعض التعديلات عليها، وهو ما يقلل من حدة رد فعل الطرف الآخر مقارنة بالحالة الأقل ارتقاء حيث يعبر عن الاختلاف بالصورة الأحادية المباشرة غير المتمايزة.

ومن جهة أخرى يصبح الفرد ذاته **أكثر قدرة** على اكتشاف، وتمييز المكونات الفرعية فى المهارة، ومما يجدر ذكره فى هذا المقام ما قاله أحد الشباب للمؤلف من أنه أصبح «**قادرا الآن، مقارنه بما قبل، على التمييز بين التعبير عن الاختلاف فى الرأى مع الآخر وبين إغضابه**».

وقال آخر.. «**ليست الشجاعة أن أقول للأعمى أنت أعمى فى وجهه، بل أن أعبر عن وجهة نظرى المخالفة بطريقة لا تجرح مشاعر الطرف الآخر**»، وقال ثالث .. «**تعلمت الآن كيفية تقبل آراء الآخرين دون قبولها، وألا أرفضها قبل دراستها**»، وهو ما يشير إلى انضواء عناصر إضافية فى ظل المهارة الواحدة لم تكن موجودة من قبل.

٣ - **إتقان وصقل المهارات التوكيدية :**

مما يشاهد فى مسيرة الفرد التوكيدية عبر تاريخه، بجانب ظهور مهارات توكيدية جديدة وتمايز كل منها، أن ثمة عملية متتابعة زمنيا يتم بموجبها إتقان تلك المهارات من خلال عمليات وسيطة متنوعة كالدربة، والمحاولة والخطأ، والتقييم، والنقد الذاتى لسلوكه فى موقف معين كأن **يحدث نفسه** قائلا : ما كان يجب أن أمتنع عن الرد على صفاقة زميلى، وهو ما يشجعه، فى أول فرصة قادمة، على ردع صفاقة زميل آخر، أو هذا الزميل، أى يصبح أكثر توكيدا، وكذلك تحليلنا أخطاء الآخر غير التوكيدية حتى نتجنبها، ولا نكون مثلهم، مثلما ننفر من سلوك مرءوس وبخه رئيسه على رأى أدلى به، واكتفى بالابتسام مع أنه كان محقا فى موقفه، وكذلك من خلال الاستجابة لآراء الآخرين فى سلوكنا غير الملائم ما داموا محقين فى ذلك، مثلما هو الحال حين نرد على من يشيد بتفوقنا بطريقة صلفة كأن نقول «**هذا شىء متوقع**»، أو «**أنا أستحقه**»، لأن هذا مدح للذات لا يليق، وغمط للآخر لا يستحقه، بيد أننا حين نراجع أنفسنا فى ضوء تقييمات الآخر، ونتصرف بصورة أخرى، كأن نقول فى موقف مشابه، فيما بعد، «**أشكرك على هذا الشعور وآمل أن أكون عند حسن ظنك دائما**».

وهناك مشاهدات عديدة تتجلى فيها عملية إتقان المهارات التوكيدية من قبيل : تحسن المهارات التوكيدية للمرأة العاملة بعد فترة من التحاقها بالعمل، وقد يعزى هذا بطبيعة الحال، إلى أنها تتدرب على تنمية توكيدها أثناء عملها من خلال ذلك الكم المتنوع من الخبرات التى تتعرض لها، ومن التفاعل المكثف مع عناصر متعددة، ومتباينة، فى مواقف تتطلب أن تحافظ على هويتها واستقلاليتها إبانها، وخاصة حين يستدعى الأمر أن يكون لها اليد الطولى فى الموقف كأن تتعامل مع مرءوسيها، أو زملاء أقل منها فى المستوى الوظيفى، فضلا عن إدراكها لذلك العائد السلبى الذى تجنيه من جراء انخفاض مستوى توكيدها أثناء تلك التعاملات، والذى يتمثل فى استعداء الآخرين عليها، وتجرؤهم، سواء كانوا رؤساء أو مرءوسين، أو مراجعين، عليها، ومحاولاتهم إملاء وجهات نظرهم عليها وسلب صلاحياتها، وكذلك ما تلاحظه من عائد إيجابى يحصل عليه المؤكدون، أو هى حين تسلك بصورة مؤكدة. وهو ما يظهر أثره فى عملها، وقد يمتد هذا الأثر إلى بنيها وصديقاتها ومع زوجها أيضا.

ومما يدعم هذا التصور أن المؤلف وجد فى دراسة أجراها حين قارن بين طالبات صغيرات السن، ونسوة عاملات أكبر منهن سنا، ودربة، أن الفئة الأخيرة أكثر قدرة على

المواجهة، والاستقلالية نظرا لذلك الكم الأكبر نسبيا من الخبرة الاجتماعية التى يخبرنها فى تعاملاتهن اليومية فى أعمالهن، ومن خلال الأدوار الإضافية التى يمارسنها، والتى قد لا تتاح للطالبات.

(د) التآزر والتكامل بين المهارات التوكيدية:

كما أن تميز تلميذ فى مادة واحدة لا يكفى لتفوقه، فمن يكن عبقريا، مثلا، فى مادة الرياضيات، ومتوسطا فى باقى المواد لن يحصل على مراكز متقدمة غالبا، ذلك أن التفوق يتطلب تآزر مجمل قدرات الطالب لبلوغ تلك المكانة السامية، كذلك التوكيد أيضا، حيث يصعب على الفرد من خلال ارتفاع مهارة توكيدية واحدة أن يكون فعالا اجتماعيا نظرا لأن تلك المهارة لن تكفى، عادة، لتحقيق التوافق والنجاح فى العلاقات الشخصية، بل لابد أن تتضافر أكثر من مهارة معا ليقترب من تلك الغاية؛ فعلى سبيل المثال لن تؤتى مهارة التعبير عن المشاعر والآراء نحو الآخرين ثمارها إلا فى ظل قدر مرتفع من مهارة القدرة على مواجهة الأخرين، ولن ينجح مسعى المهارة الثانية فى ظل قدرة منخفضة على التحكم فى القلق إبان التفاعلات الاجتماعية؛ وكذلك يلزم أن يصاحب مهارة الدفاع عن الحقوق الخاصة درجة كبيرة من مهارة التعبير عن المشاعر وإظهار الاختلاف، فالحق ليس أبكم، وقد يغدو التعبير عن الاختلاف نوعا من الصفاقة فى ظل انخفاض مهارة التعاطف مع الآخر، والإفصاح له عن المشاعر الودية نحوه بغية امتصاص جزء من غضبه الناتج عن هذه المعارضة.

ويسهل على الفرد عدم الإذعان لضغوط الآخرين لإكراههم على إتيان سلوك ما، أو تبنى رأى يرفضه، فى ظل قدر مرتفع من مهارة طلب تفسيرات، وإعلان الاختلاف والدفاع عن الحقوق الخاصة.

فى ظل هذا التصور يتضح أن المهارات التوكيدية تتكاتف، أو يجب أن تكون كذلك، معا لكى تصل بالفرد إلى الغاية المرجوة – أى يصبح أكثر توكيدا.

(هـ) توظيف المهارات التوكيدية فى مجالات متنوعة وبصور مستحدثة.

يملك كل منا العديد من القدرات، ويعرف المزيد من الخبرات، ولكن هناك فرقا بين ما نعرف، وكيف نوظف ما نعرف، وأن يتم ذلك بفاعلية (١٦٣: ١٩).

هذه المسألة تشكل النقطة المحورية فى هذا السياق فقد يكون لدى الكثير من الناس مهارات توكيدية مرتفعة محكمة بيد أن القليل منهم بلغ مستوى من الارتقاء يسمح له

بتوظيفها بطريقة فعالة فى السياقات المتنوعة التى يتفاعل فيها وتتطلبها، مثلما هو الحال بالنسبة لمياه الرى فهى متاحة منذ بدء الخليقة حيث يغمر بها الفلاحون البسطاء أراضيهم لرى زراعاتهم، وهى طريقة غير اقتصادية، فى حين أنه فى ظل التطورات العلمية الحديثة فى تكنولوجيا الرى استطاع المزارعون المعاصرون توظيف هذا الماء بطريقة أكثر اقتصادا، وكفاءة، بواسطة عملية الرى بالتنقيط، والذى يستهلك حوالى عُشر كمية الماء المستهلكة فى طريقة الرى بالغمر.

وفيما يتصل بالمهارات التوكيدية فإن ثمة ارتقاء يحدث عبر الزمن فيها ينطوى على توظيف تلك المهارات، بعد إحكامها، بصورة أفضل، فالشخص الأكثر ارتقاء فى ظل هذا المنظور يستطيع حين يكون عضو مجلس إدارة، مثلا، من خلال تحديد التوقيت الملائم لإعلان رأيه، الذى قد يختلف عن بقية أعضاء المجلس، أن يغير مسار القرار وخاصة حين يعلنه فى لحظة غموض وتوازن بين الآراء المتصارعة وشعور الأعضاء بالإنهاك وعدم الرغبة فى مواصلة النقاش. مع أن موظفا آخر، مبتدئا، قد يكون لديه ذات الرأى، ولكنه نظرا لعدم ارتقاء مهاراته على توظيف التوقيت بصورة تعظم من عائد استجابته التوكيدية فإنه يسرع بالإفصاح عن رأيه فى بداية الجلسة، مما يؤدى إلى تجاهله أو معارضته، فالتوجهات لم تتشكل بعد، ولدى العديد أفكار لم يطرحوها، ويريدون اختبارها، ومعرفة رأى الآخرين فيها، وقد يعرقل ذلك تلك الفكرة التى قدمها الفرد بصورة متسرعة فى غير أوانها.

كذلك قد تُغلِّف الزوجة، التى تجيد استخدام مهاراتها التوكيدية، رأيها الذى قد يختلف مع زوجها حول مسألة ما، وليكن بشأن اتخاذ قرار بشراء شقة أم قطعة أرض، بقليل من المدح لحكمة زوجها وإعجابها بقراراته الصائبة قبيل عرض رأيها الذى يتمثل فى أن إصراره على شراء شقة بدلا من قطعة أرض بناء قد لا يكون القرار الأفضل، وخاصة أن الأولاد سيكبرون وسيحتاجون، إن عاجلا أم آجلا. للسكنى، فضلا عن أن بناء منزل خاص سيجمع شمل الأسرة، أما الشقة فستكفينا لفترة مؤقتة، وسيصعب على الأولاد العيش فى ذات المستوى بعد ذلك، ونحن نريد أن يكونوا دوما أحسن منا وليس العكس.

أو المراهق الذى لم تبلغ مهاراته التوكيدية المبلغ المطلوب حيث يطرح آرائه المخالفة للآخرين كالرصاص، كأن يقول لزميل له محب للقراءة حين يدعوه إليها **«إن القراءة شىء ممل ولا يحبها إلا المنطوون الذى يكرهون الناس»**، وهو ما يؤذى زميله بالطبع، فى حين أنه لو واجه ذلك الموقف بعد عشر سنوات، مثلا، حين يصبح أكثر قدرة على التعبير عن

اختلافه بطريقة أكثر رقيا فقد يقول لمن يدعوه لذلك «**القراءة شيء مفيد، ولكنى مشغول الآن بأعمال لا تمكننى من اقتطاع الوقت اللازم لها**»، أو «**إن القراءة تجهد عينى والأطباء نصحونى بعدم إجهاد عينى**» وهكذا .. أى يوضح مبرراته الذاتية للرفض بطريقة لا تنطوى على إصدار أحكام تثير حفيظة الآخر.

وهناك جانب أخر لتلك العملية الارتقائية يتمثل فى قدرة الفرد على توظيف مهاراته التوكيدية فى مجالات أخرى من غير المألوف استخدامها فيها، مثلما هو الحال فى الاستخدام غير المعتاد للأشياء فى ميدان الإبداع حين يستخدم الفرد قطعة ورق لاختبار الشحنات الكهربائية لقطعة حديدية ممغنطة، وذلك من قبيل أن يوظف الفرد المؤكد لذاته مهارة التعبير عن المشاعر الودية الحانية ليس لكى يتقرب من الآخر ويبدى له امتنانه نحوه، ولكن ليحثه على التخلى عن موقف متصلب مثلما هو حال الأب الذى يبدى مشاعر الحب الشديد لابنه لكى يتخلى عن أصدقاء سيئين، أو « كالأم التى تفيض فى وصف مشاعرها الحارة نحو ابنها لكى يقبل الزواج ممن ترشحها له».

أو المدير الذى يوجه النقد لمرءوسه ليس لكى يسهم فى تطوير أدائه بل لكى يقبل القيام بعمل إضافى يطلبه منه مقابل تخليه عن تكرار هذا النقد.

أو المدرس الذى يمتدح الهدوء والصمت المفرط لأحد تلاميذه لكى يشجع زميله فى المقعد على التخلى عن الأساليب الصبيانية التى يلجأ إليها مستترا ليضايق بها زملاءه.

عقب أن عرضنا للمظاهر المتنوعة التى تكشف عن حدوث عملية ارتقاء للمهارات التوكيدية، بصورة غير مقصودة، عبر الزمن والتى قد تأخذ شكل ظهور مهارات جديدة، أو تمايز المهارات واشتمالها على عناصر فرعية متنوعة، أو إحكام وصقل المهارة التوكيدية الواحدة، أو التآزر والتكامل بين المهارات التوكيدية لزيادة فعالية التوكيد، أو توظيف المهارات التوكيدية بدرجة أكبر من الكفاءة فى مجالات متنوعة يعن لنا طرح السؤال التالى:

ترى كيف تحدث تلك العملية الارتقائية، كما تكشف عنها المظاهر السابقة؟

وهذا ما سنحاول التعرف عليه فى الفقرات التالية.

ثانيا - كيفية حدوث الارتقاء التوكيدى:

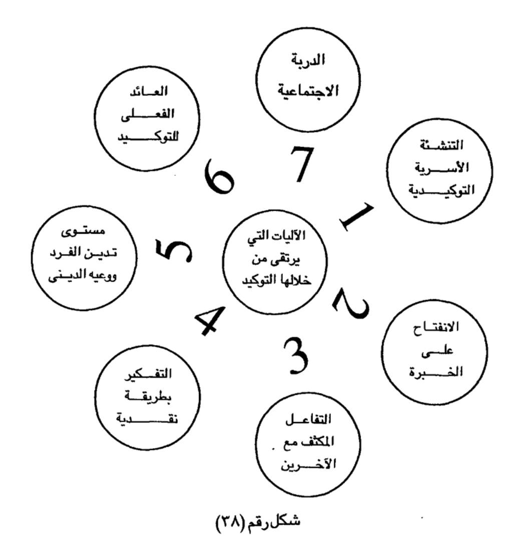
تخضع كل ظاهرة فى هذا الكون سواء كانت طبيعية أم نفسية أم اجتماعية لمجموعة من القوانين التى تحكم حركتها، وبطبيعة الحال فإن جهلنا بهذه القوانين لا يبيح لنا القول

بأن تلك الظواهر تحدث بصورة عشوائية، ولعل أبرز الأمثلة للدلالة على ذلك حوادث السيارات، فهى فى نظرنا أحداث ذات طابع فوضوى، إلا أننا حين نتمعن الأمر سنجد أن لها قوانين تنظمها هى الأخرى، فعلى سبيل المثال إن متغيرات من قبيل: وضع الطريق، وحالة السائق، ومستوى الرؤية، وسرعة السيارتين المتصادمتين، ومواصفاتهما، وطريقة الارتطام وموضعه؛ حين نصوغها فى معادلة تنبؤية ستمكننا من التنبؤ بمسار مثيلاتها مستقبلا، وأن نتوقع مدى الخسائر الناجمة عنها - بشكل تقريبى - حين تقع، ومن ثم العمل على الحد منها، بقدر الإمكان، فيما بعد، مثلما هو الحال حين صمم صانعو السيارات أحزمة الأمان للسائق، والركاب أيضا، حين تبين من خلال تحليل الحوادث السابقة أن معظم الخسائر البشرية تنتج عن ارتطام سائق السيارة بعجلة القيادة مما يؤدى إلى وفاته.

بناء على ماسبقت الإشارة إليه آنفا من وجود مظاهر يستدل منها على ارتقاء المهارات التوكيدية للفرد عبر تاريخه، والتى تشير إلى أن هذا الارتقاء يحدث حتى لو لم ينضم الفرد لبرامج التدريب التوكيدى؛ لذا فنحن مطالبون بسبر غور تلك العملية لكى نفهم كيفية حدوثها، فالارتقاء على الرغم من أنه يحدث فى معظم الحالات على نحو غير مخطط إلا أن ذلك يتم، عادة، من خلال آليات متعددة من شأن الوقوف عليها أن نتمكن من فهم وترشيد تلك التحولات الارتقائية، وتسريعها، والمساعدة على أن تجرى بشكل أفضل.

ولكن قبيل الشروع فى تحليل تلك الآليات التى تحدث عملية الارتقاء التوكيدى من خلالها حرى بنا التمييز بين العوامل التى تسهم فى تشكيل السلوك التوكيدى أو ما نسميه محددات السلوك التوكيدى، وبين الآليات التى يرتقى من خلالها، فهما ليستا متطابقتين، حيث إن الأولى تحدد مستوى التوكيد فى لحظة معينة سواء كان منخفضا أم مرتفعا، وتجدر الإشارة إلى أننا عرضنا لها بشكل مفصل فى الفصل الرابع، أما الثانية فتقتصر على العوامل التى يرتقى (يرتفع) التوكيد من خلالها ليس فى لحظة معينة فقط، ولكن عبر المراحل الارتقائية المتتابعة للفرد. أى تلك العملية، غير المخططة بشكل إرادى لتنمية التوكيد، ومبعث اهتمامنا بها أنها موازية لعملية التنمية النظامية للتوكيد، والتى تتم من خلال برامج التدريب التوكيدى، ومن شأن فهم دور تلك الآليات أن يثرى قدرتنا على تخطيط، ومساعدة الأفراد العاديين على القيام بعمليات التنمية الذاتية للتوكيد.

وتتمثل الآليات الرئيسية المسئولة عن تلك العملية فيما يتضمنه الشكل التالى رقم (٣٨).



شكل رقم (٣٨)

يبين آليات ارتقاء السلوك التوكيدى

ونقدم فيما يلى عرضا يتسم بقدر من التفصيل لدور كل آلية من الآليات الموضحة بالشكل السابق على النحو التالى:

(أ) التنشئة الأسرية التوكيدية

بما أن الأسرة أكثر المؤسسات الاجتماعية التصاقا بالفرد؛ فإن أسلوب التنشئة فيها يساعد على ارتقاء مهاراته التوكيدية إذا سار فى الوجهة التى تحث على التوكيد، وتدعمه حين يصدر عنه، ومما يؤكد ذلك التصور أنه تبين فى دراسة أجراها «شيبرسون» Shepperson أن السلوك التوكيدى أكثر شيوعا فى الأسر السوية مقارنة بالأسر التى بها أفراد غير أسوياء «مرضى نفسيون» (١٨٢) وتشير دراسات عديدة إلى وجود علاقة دالة بين

الاتجاهات الوالدية نحو تنشئة الأبناء ومستوى توكيد هم (١٢ : ٥٥)، **وتقوم الأسرة** ذات التنشئة التوكيدية بتنمية والعمل على ارتقاء توكيد أبنائها، ذكورا، وإناثا، وذلك بتشجيعهم على الاعتقاد بأهمية التوكيد، وتقبله، وإصدار الاستجابات التوكيدية في المواقف المتعددة سواء داخلها أو خارجها من خلال وسائل من قبيل: **تشجيع الابن، أو الابنة،** على التعبير عن آرائه في المسائل الخاصة بالأسرة (شراء جهاز كهربائي معين - الذهاب إلى المصيف - التخطيط لقضاء سهرة)، **وتدريبه** على تحمل المسئولية عن أقواله وأفعاله حتى يسهل عليه عدم التنصل مما يقول، وأن يشهد على ما وقع أمامه إذا طلب منه ذلك، والدفاع عن حقوقه ضد من يحاول انتهاكها. وقد أوضحت دراسة أجراها المؤلف أن أسلوب التنشئة التوكيدية في الأسرة من المتغيرات الرئيسية المنبئة بمستوى توكيد الأبناء (٢٥)، وتسهم الأسرة كذلك في تلك العملية من خلال مراقبة **ومراجعة** سلوكيات الأبناء غير المؤكدة، ودعوتهم لتغييرها واستبدالها بأخرى مؤكدة، من قبيل أن ترفض الأم حين يطلب منها ابنها أن تخبر صديقا يريد محادثته تليفونيا أنه نائم، لأنه لا يريد الذهاب معه للتسوق، وتوضح له بأن عليه مواجهة صديقه بعدم رغبته في ذلك وإبلاغه بالعذر الذي يحول دون ذهابه معه بدلا من التهرب منه والاحتماء بها، ومن ثم فهي تغرس، بهذا التصرف، فيه بذرة التوكيد مبكرا انطلاقا من أن القدرة على مواجهة الآخرين ورفض مطالبهم غير المناسبة من المهارات الرئيسية للتوكيد.

وكذلك حين تعود الابنة باكية من المدرسة لأن أحد الشباب ضايقها (عاكسها) في الطريق، وتقرر عدم الذهاب للمدرسة، أو الذهاب مع أخيها، حينئذ يجب ألا تقول لها الأم، المؤكدة، غيري طريق ذهابك للمدرسة غدا. أو لا تذهبي إلا مع أخيك، فهذا مسلك قد يكون غير توكيدي أو غير ممكن عمليا، بل **تطلب منها** أن تهدد هذا الشاب أنها ستبلغ الشرطة، أو أن تطلب من المارة ردعه إن استمر في مضايقتها.

أو ذلك الأب الذي يرفض ابنه الذهاب للمدرسة لأن زميله ضربه أمس في الفصل فيسارع بالذهاب إلى المدرسة، ويوبخ هذا الزميل، ويهدده على مرأى من ابنه فيُعلِّمه عدم التوكيد، والاعتماد على الآخرين. ولكن على مثل هذا الأب لينشئ ابنه توكيديا أن يخبره بأن عليه مواجهة ذلك الزميل السيئ بنفسه، ويقترح عليه عدة طرق إن فشلت يتدخل بعد ذلك كأن يقوم بإبلاغ المدرس، أو الإدارة، أو يهدد هذا الزميل بأن هذا العمل إن تكرر سيلقنه درسا لن ينساه. فإن من مصلحة الابن أن يتعلم مواجهة تلك المضايقات بنفسه، فالأب لن يتاح له دائما، فضلا عن أن هذا التدخل المتكرر من الأب قد يؤثر على صورته كشخص مستقل أمام زملائه، وخاصة حين يكون مراهقا.

وتقوم الأسرة أيضا بعمل بيانات عملية(*)، بطريقة تلقائية عادة، لتدريب الفرد على العديد من الممارسات التوكيدية فيها، كأن تشجعه على التعبير عن مشاعره بالتقبل والثناء والتقدير والتعاطف والنقد أيضا نحو بقية أفراد الأسرة، فحين يحضر له أخوه كوبا من الماء. ويأخذه ويشربه مسرعا، تلفت أمه نظره إلى ضرورة أن يقول كلمة «شكرا» لأخيه، وحين يشترى أبوه هدية تطلب منه أن يقبله وهو يتلقاها، ومن ثم يتعلم ويسهل عليها التعبير عن مشاعره فيما بعد، وهى مهارة توكيدية هامة، وتشجعه كذلك على أن يسأل أخاه عن سبب ضيقه إذا رآه مهموما، وأن يعتذر عن خطأ ارتكبه، ويعد بألا يكرره بدلا من أن تدعوه للفرار من وجه أبيه حتى لا يراه إلا بعد أن تهدأ ثورته الانفعالية، وأن يمتدح زيا أنيقا ترتديه أخته، أو وجبة شهية أعدتها له، ويطلب المساعدة من الأكبر سنا لشرح نقطة غامضة فى درس صعب وهكذا، وتسهم الأسرة بشكل **غير مباشر** أيضا فى ارتقاء المهارات التوكيدية للأبناء من خلال ارتفاع مستوى توكيد الآباء حيث يقدمون نماذج مؤكدة لهم، ويجسدون مفهوم التوكيد أمام مخيلتهم بما يستحثهم على أن يكونوا مؤكدين أيضا اعتمادا على آلية ميل الأبناء لتقليد آبائهم. فضلا عن تحمل توكيد الأبناء حين يصبحون كذلك من منطلق أن لهم الحق أن يؤكدوا أنفسهم، مثلهم تماما، لأن بعض الوالدين يروِّجون للتوكيد، ولكن حين يواجهون مواقف يؤكد فيها الأبناء نواتهم فيها معهم كأن يعارضوهم بشأن قرار معين اتخذوه فإنهم قد يتراجعون عن هذه السياسة المشجعة على التوكيد حينئذ.

ومن المتوقع أن يزداد تأثير التنشئة التوكيدية داخل الأسرة حين يتناغم مستوى توكيد الأب والأم بحيث يشكلان معا مناخا توكيديا فى الأسرة يتشربه الأبناء، ويمثلان سياسة توكيدية واضحة المعالم لا تسبب لبسا أو تشوشا حول قيمة وجدوى التوكيد فى عقول الأبناء، لأن عدم التجانس التوكيدى للوالدين، والذى يتمثل فى اختلاف رؤيتهما وتقييمهما للتوكيد، وتضارب ممارستهما التوكيدية أمام الأبناء، سيقلل من ميلهم لتوكيد نواتهم..

(ب) الانفتاح على الخبرة:

يتعلم الأفراد الاستجابة للمواقف المختلفة من خلال الخبرات المتنوعة التى يتعرضون لها (١٣٢)، ويكتسبون هذه الخبرات من خلال مصادر متعددة كالاتصال المباشر مع آخرين، وحضور لقاءات فكرية، وثقافية، ومناسبات اجتماعية، سارة أو غير سارة، ومشاهدة الآخرين

(*) Work Shop

فى وسائل الإعلام والقراءة عنهم. ويفترض أن يرتقى التوكيد كدالة لمقدار ما يتعرض له الفرد من تلك الخبرات عبر عمره، وليس نتيجة لعمره، فهناك أفراد أصغر سنا ولكنهم أكثر انفتاحا على الخبرات من الأكبر سنا، ولا يقتصر الأمر على كم تلك الخبرات فقط بل يشمل مضمونها كذلك، فهل هى متجانسة بمعنى أن الطابع الغالب لها ينطوى على حث التوكيد أم قمعه، أم أنها متعارضة يميل بعضها لحثه فى حين يذهب البعض الآخر نحو قطب الكف مما يقلل من فعاليتها فى تحديد المسار، والهوية التوكيدية للفرد.

بناء على هذا التصور من شأن انفتاح الفرد على تلك الخبرات، حين تكون سائرة فى وجهة حث التوكيد، أن تزيد من مستوى توكيده، مثلما هو الحال حين يشترك فى ناد رياضى مما يستدعى عقد صداقات متعددة، وعلاقات متنوعة مع آخرين، أو كالذى يرتقى منصبا قياديا يتطلب التعبير عن آرائه، وإبداء ملاحظاته وتحفظاته على سلوك الآخرين، ومواجهة مواقف عصيبة، أو الطالب الذى يترك بلدته ليلتحق بالجامعة فيشجعه الاغتراب على المواجهة، فضلا عن أن ابتعاده عن السيطرة المباشرة للأسرة يجعله أكثر قدرة على تحمل المسئولية، أو الطالبة التى تضطر إلى الانتقال يوميا من بلدتها البعيدة إلى جامعتها الإقليمية ومن ثم تسهم هذه الرحلة اليومية بما تنطوى عليه من مواجهات لصعاب متنوعة فى صقل مهاراتها التوكيدية كى تتغلب عليها.

ويجب ملاحظة أن الفرد الذى ينفتح على خبرات متنوعة يجب ألا يقتصر دوره فقط على تلقى هذه الخبرات، فهى بالقطع لن تكون متجانسة، أو ذات سياسة توكيدية واضحة، أو أحادية القطب، بل عليه أن يرشح تلك الخبرات ويستبعد منها ما يحبذ السلوك غير المؤكد، ويتمثل ما يحض منها على التوكيد فحين يسمع، على سبيل المثال، مثلا شائعا من صديق يقول: **«إن رحت بلد تعبد الطور حش وارمى له»** كعلامة على تفضيل مجاراة ما هو سائد، وهو مسلك غير توكيدى بالقطع، يرفض ذلك ويعلن أن هذا لا يليق بآدمية الإنسان، ويُدخِل تعديلا على المثل ليصبح **«إن رحت بلد تعبد الطور حش رقبته»**.

لأن الفرد يجب أن يكون إيجابيا وفاعلا، ولعل الساسة، وهم كما هو معروف، يتسمون بقدر مرتفع من التوكيد، نموذج بارز على ذلك حيث ينفتحون على خبرات عريضة فى مجالات متنوعة، يُروِّج بعضها لعدم التوكيد، إلا أنهم إبان ذلك يحملون فى عقولهم جهاز تنقية فاعلا للخبرات التوكيدية يسمح لهم بتمثل ما هو توكيدى منها، واستبعاد الشوائب غير التوكيدية. وهو ما يدعونا على هامش هذه النقطة إلى إثارة مسألة كيفية تدريب الفرد على تبنى وتنشيط جهاز التنقية التوكيدية فى جهازه النفسى.

(ج) التفاعل المكثف مع الآخرين:

«الاحتكاك بعدد أكبر من ذوي الآراء المختلفة شجعني على التعبير عن نفسي»

«لقد تضاعف عدد الأشخاص الذين أقابلهم بشكل كبير»

«لقد اتسعت دائرة علاقاتي الاجتماعية كما ونوعا»

«انتمائي إلى جماعة دينية جعلني أشعر بالقدرة على مواجهة أي شخص مهما كان مركزه»

«تعاملي مع أفراد من الجنس الآخر أدى إلى عدم خجلي»

هذا ما ذكره بعض طلاب الجامعة، من سنوات مختلفة، الذين التقى بهم المؤلف – من أسباب تفسر ارتفاع مستوى توكيدهم عندما التحقوا بالجامعة مقارنة بقبل التحاقهم بها.

وتتمثل أهمية هذه الأسباب التي ذكرها هؤلاء الطلاب والطالبات الجامعيون، التي يعزون ارتفاع توكيدهم إليها، في أنها تعتبر اختبارا واقعيا لما افترضه العديد من العلماء الغربيين من عوامل تسهم في ارتقاء التوكيد، فعلى سبيل المثال يفترض «إليون وكوران» Illion & Coran أن دائرة اتصالات وعلاقات مرتفعي التوكيد مع المحيطين بهم تكون أكثر اتساعا من تلك الدائرة التي يتحرك في أرجائها منخفضو التوكيد. ويدعم «همبرج وبيكر» ذلك الافتراض بقولهما أن انخفاض التوكيد قد يعزى إلى نقص فرص التفاعل مع الأخرين (١١٢)، وألمح «راكوز» إلى أن زيادة عدد من يتعامل معهم الفرد يزيد من فرص اكتساب وتنمية التوكيد (١٧١ : ١٤٥)، وفي دراسة أجراها المؤلف على «٢٨٨» طالبا وطالبة ثانوي وجامعة تبين أن التفاعل المكثف مع الآخرين يؤدي إلى زيادة مستوى توكيدهم (٢٥). ويمكن فهم هذه النتيجة على أساس أن التفاعل المكثف مع الأخرين يتيح للفرد فرصة أكبر لمشاهدة نماذج تسلك على نحو مؤكد (زملاء، أقارب، رموز سلطة)، أو سماع، وقراءة حكايات وقصص عنهم قد تلهب خياله التوكيدي ، وتحثه على الاقتداء بهم توكيديا، وبذا يرتقي توكيده.

ومما يجدر التنويه إليه في هذا المقام أن فعالية تلك العملية تزداد حين يكون هؤلاء النماذج أكبر منه سنا، وذوي مكانة متميزة اجتماعيا أو فكريا، ويحظى سلوكهم التوكيدي باستحسان الأخرين، ولكن يجب علينا توضيح نقطة أخيرة قوامها أن التفاعل المكثف لايؤدي منفرداً إلى تنمية التوكيد بل حين يتفاعل مع متغيرات أخرى مثل القدرة النقدية

والتى لا يصدق بموجبها، على حد قول أحد المبحوثين، كل ما يقال له إلا بعد الفحص والتمحيص، وكذلك نوعية السلوك التوكيدى لمن يتفاعل معهم فإن كان يتسم بانخفاض التوكيد سيصبح التفاعل المكثف حينئذ آلية لكف التوكيد، فضلا عن حجم الدعم الذى يتلقاه هؤلاء النماذج على سلوكهم المؤكد.

(د) التفكير بطريقة نقدية:

ينطوى هذا النوع من التفكير على قيام الفرد بفحص الأفكار والآراء التى يتعرض لها إبان انفتاحه على الخبرات المتنوعة، وتفاعله المكثف مع الآخرين، وفق المعايير والقواعد المنطقية، وحرصه على الاستماع إلى وجهات النظر المختلفة حول الموضوعات التى يريد تكوين رأى حولها، بالإضافة إلى قدرته على توجيه النقد لذاته وللآخرين، وتقبل ذلك منهم أيضا.

ومن المتوقع ألا يؤتى التفاعل المكثف مع الآخرين، أو الانفتاح على الخبرات ثماره كاملة، ويسهم فى ارتقاء التوكيد فى ظل غياب التفكير النقدى، لأن ذلك النمط من التفكير مسئول عن عملية استبعاد الفرد للممارسات غير المقبولة، أو التى يشعر بعدم جدواها، ودحض مبررات التصرف بطريقة غير توكيدية من قبل النماذج المحيطة به، والتى تزين له هذا النمط من السلوك، فضلا عن أنها تساعده على تبنى نسق متماسك من الحيثيات التى تدفعه للتصرف بطريقة توكيدية، وعلى التمسك بهذا المنوال على الرغم مما يتعرض له من انتقادات مادام غير مقتنع بها، وتسمح الطريقة النقدية فى التفكير للفرد بمضاعفة وتنقية ما يحصل عليه من خبرات من خلال تلك التساؤلات السقراطية التى يميل لطرحها على الآخرين، وعلى نفسه أيضا، لكى يفهم أبعاد وخلفيات الموقف بصورة أوضح، والذى يجعل من قراره أن يكون مؤكدا أقرب إلى الواقعية، والاستمرار، ومقاومة الضغوط الرامية لإثنائه عنه. كذلك فهو بموجب تلك القدرة ينقد ذاته، ويحلل أخطاءه المترتبة على سلوكه التوكيدى حتى يتلافاها مما يرشد من مسيرته التوكيدية، فعلى سبيل المثال حين يكتشف أن صراحته الزائدة تتسبب فى إغضاب الآخرين منه يمزجها بملطفات توكيدية تخفف من شدة وطأتها عليهم، فبدلا من أن يقول لصديقه «أنت منافق لأنك تسب الشخص بعد أن ينصرف من أمامك بينما كنت تبتسم فى وجهه» ليقل «أنا أحبك وأريدك صديقا نموذجيا لذا أرجو أن تتحدث عن الشخص فى غيابه بنفس الطريقة التى تتعامل بها معه فى حضوره».

وبما أنه ينقد الأخرين فهو، كمفكر ناقد، يسهل عليه اكتشاف قاعدة أنه يجب عليه أن يروض نفسه على تقبل نقد الآخرين، فما يحبه لنفسه أو يكرهه، يحبه الآخرون، أو يكرهونه لأنفسهم أيضا، وهى فى حد ذاتها مهارة توكيدية فضلا عما يؤدى إليه الاستجابة لهذا النقد من تعديل فى وتحسين مستوى أدائه التوكيدى، والذى يعد عنصرا جوهريا فى تلك العملية الارتقائية للتوكيد،

(هـ) مستوى تدين الفرد ووعيه الدينى:

من المفترض أن يشجع مستوى تدين الفرد، كما يكشف عنه حرصه على الالتزام بممارسة الشعائر الدينية بانتظام، وسعيه لتحصيل المعلومات الدينية، على أن يسلك بصورة مؤكدة، وخاصة فى حالة فهم والوعى بجوهر الدين وروح تعاليمه التى تحض على انعتاق العباد من عبادة البشر إلى رب البشر، وهو موقف توكيدى يرفض الخضوع لإنسان مماثل، ويدعم الاستقلالية البشرية والإفصاح عن موقف الفرد المخالف للآخرين «قل يا أيها الكافرون، لا أعبد ما تعبدون» (الكافرون ١ – ٢). **فالدين**، وبوجه خاص الإسلام، يحث الفرد على إعلام مواقفه، وممارسة سلوكيات وإن اختلفت عن الوسط الذى يعيش فيه، دون أن يأبه بذلك أو يتقاعس، مادامت أنها تتفق مع الأسس والمبادئ الإسلامية العامة، وهو ما يعد شكلا من أشكال التوكيد.

كذلك فإن من شأن **القراءة الفعالة** لنصوص الدين، وأحكامه، والإطلاع على سير النماذج الإسلامية المشرقة من الصحابة والتابعين والمعاصرين أيضا، أن يشجع الفرد على أن يؤكد ذاته، وخاصة أن سيرتهم العطرة تكشف عن أنهم كانوا شخصيات مؤكدة نموذجية يحسن أن يُقتدىَ بها للخلاص من صحراء الانقياد ودهاليز اللاتوكيد.

يضاف إلى ذلك أن **تحلى** الشخص بدرجة مرتفعة من التدين تحثه على ارتياد دور العبادة، وحضور لقاءات وندوات دينية تزخر بنماذج مؤكدة تفصح عن رؤاها للأحداث، وتقوم بأداء ممارسات قد لا تتفق بالضرورة مع القوى المجتمعية الأخرى، وبما أنها تعتز بذلك، ولا تجد حرجا فى إعلانها، والتمسك بها، والدعوة إليها، فهذا مما يغذى روح التوكيد لديه فى تلك الحالة.

ومن المتوقع أن يصبح دور الدين فى تشكيل مستوى التوكيد، والتنبؤ به، أكثر أهمية فى ظل الانفتاح على الخبرة، والتعامل بشكل نقدى مع الأفكار الشائعة، والتنشئة الأسرية

التى تتبنى طرقا توكيدية فى التعامل مع أفرادها، لأن الفرد سيكون حينئذ، فى ظل هذه المتغيرات، أكثر قدرة على الوعى بدور الدين كقوة دافعة على التوكيد.

(و) العائد الفعلى للتوكيد:

إن ما يحصل عليه الفرد من عائد إيجابى خارجى قد يتمثل فى صورة مكافأة مادية أو معنوية يقدمها المحيطون به سواء كانوا أصدقاء أم رموزا للسلطة (والدين، رؤساء، أساتذة) كنتيجة لسلوكه على نحو مؤكد يشجعه على الاستمرار فى هذا الطريق، ومواصلة الجهد لتنمية مهاراته التوكيدية. فعلى سبيل المثال حين يشتكى مرءوس وبإصرار من ظلم وقع عليه من رئيسه للرئاسات الأعلى فيضطرون للنظر فى أمره والتحقيق فى مظلمته، وإعطائه حقه سيشعر، حينئذ، بضرورة وأهمية الاستمرار فى هذا المسلك التوكيدى، الذى نال من ورائه حقوقه. أو تلك الزوجة الذى تطالب زوجها بصورة حازمة بالتوقف عن إهانتها أمام الآخرين، وعلى انفراد أيضا، ويستجيب لها فهذا يعد، عندئذ، مكافأة توكيدية تدعم وتضمن صدور هذا السلوك ثانية.

وقد يكون العائد التوكيدى داخليا حيث يقدم الفرد لنفسه ميزة معينة كالذهاب إلى بلدته الريفية التى يحبها حين يأتى سلوكا توكيديا من قبيل: مناقشة رئيسه علنا فى قرار اتخذه وله عليه بعض التحفظات، أو على خطأ ارتكبه فى حقه، أو كتابة رسالة يعترض فيها على بعض الأوضاع الاجتماعية إلى باب بريد القراء فى صحيفته اليومية الأثيرة لديه.

إن مثل تلك النفحات التوكيدية تجعله أكثر ثقة بموقفه التوكيدى، وأكثر عزما وإصرارا على مواصلة السير على هذا الدرب حتى لو كان الآخرون لا يرون ذلك.

وحين نحلل العديد من ممارساتنا التوكيدية التى نحرص على إتيانها سنجد أنها أصبحت كذلك بسبب ما يعقبها، عادة، من شعور بالرضا عن النفس، والتخفف من الضيق والكرب الذى كان يلاحقنا قبيل ذلك نظرا لعجزنا عن فعلها، وحتى لو تسببت فى نشوء بعض المشكلات الجانبية. أى أنها مدعمات تشجعنا على التمسك بهذا النمط من السلوك.

(ز) الدربة الاجتماعية:

يعتبر المجتمع معملا مفتوحا لإجراء تجارب، لا تعتمد على التصميمات التجريبية المعقدة، لتنمية التوكيد من خلال وكلائه المعتمدين الذين قد يكونون جماعة عرقية، أو منظمة سياسية، أو حشدا جماهيريا فى مباراة كرة، أو جمعا من المصلين فى مسجد جامع، أو شلة

من الزمـلاء فى مـدرسـة، أو صـحبـة من الأصـدقـاء على ناصيـة شـارع. كل هؤلاء يهيئـون، بصـورة غـير مـخطـطة، للفرد بيئـة مـواتيـة للدربة والمران الاجتمـاعى على التوكيـد، أو عدم التوكيد وهـوما سنناقشه فى سيـاق آخر، حيث نجد، على سبيل المثال، أن بعض الأقليات تعلم أفرادها وتمرسهم على الاختلاف الشرس مع الأغلبية كما فى حالة الأقلية السيخية فى الهند، وعلى التعبير عن هويتها المتفردة عن الآخرين مثلما يفعل اليهود حين يصرون على عدم إجراء مباحثات رسمية أو الاشتراك فى محافل دولية إذا تعارض ذلك مع أعيادهم الدينية الأسبوعية (يوم السبت) أو الدورية (يوم الغفران).

أو كمـا تدرب المنظمـات والجمـعيـات الدينيـة أعضـاءها على العـديد من الممـارسـات التوكيدية حين تشجعهم على مواجهة الجماهير، وإظهار التغاير عنها، ولو على مستوى المظهر الخارجى، ومطالبة الآخرين بأن يعدلوا سلوكهم، ودعوتهم لممارسة الشعائر الدينية مثلما يفعل أعضاء جماعة «الدعوة والتبليغ» حين يدعون المسلمين فى الطرقات للذهاب إلى المسجد لأداء الصلاة الجامعة.

وكذا تثير الحشود، وتعود حاضريها على ممارسة سلوكيات توكيدية من قبيل التعبير بصورة، لفظية وغير لفظية، مفرطة عن مشاعر الاستحسان عما يرضيها أو الاستياء مما يغضبها.

خلاصة القول أن الدربة الاجتماعية بكافة صورها، ومعدلات ممارستها، تسهم فى ارتقاء السلوك التوكيدى، وهو ما يدعونا إلى تدبر الوسائل والأساليب التى تمكن المؤسسات الاجتماعية من إنشاء بيئة مواتية للتدريب المجتمعى على التوكيد بحيث تصبح ثقافة مؤكدة لذاتها، ويضحى التوكيد سمة وقيمة ثقافية فيها مثلما هو الحال فى الحضارة الإسلامية التى كانت تشجع أبناء الأقليات، فضلا عن الأغلبية، على شكوى القادة، وهو سلوك توكيدى، مثلما فعل القبطى المصرى حين اشتكى عمرو بن العاص إلى الخليفة عمر بن الخطاب، واستطاع الحصول على حقه كاملا، أى كوفئ على توكيده.

حين نسعى إلى التقييم العام للآليات، السابقة، التى يرتقى من خلالها التوكيد سنجد أن أكثر هذه الآليات أهمية، وهى نتيجة مستمدة من دراسة أجراها المؤلف، هى:

الانفتاح على الخبرة، والتفكير بطريقة نقدية، وتلقى مكافأة على السلوك التوكيدى، والاقتداء بنماذج مؤكدة محيطة بالفرد. وهى عناصر تعكس الدور الايجابى للفرد فهو يبادر

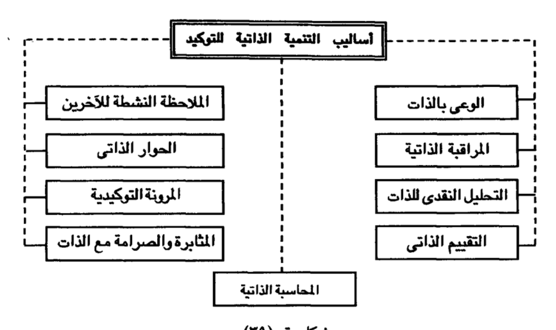
بالانفتاح على الخبرات المحيطة من المصادر المتنوعة حوله، ويُعمِل تفكيره ونظرته النقدية فيما يتلقاه منها، ويختار النماذج المؤكدة من بين النماذج الكثيرة المتاحة فى مجاله الحيوى ليقتدى بها، ومن شأن هذه السلوكيات المقتدى بها أن تتدعم، وتميل للتكرار حين تلقى تدعيما خارجيا، وحرى بالذكر أن هذه المنبئات والآليات الكامنة خلف عمليات ارتقاء التوكيد تتفاعل فيما بينها حيث يؤدى الانفتاح على الخبرة إلى زيادة عدد النماذج المحيطة بالفرد ليقتدى بها، ويجعله التفكير النقدى أكثر قدرة على التعامل الانتقائى معها، ومن ثم أكثر استفادة منها بحيث يصل إلى أكثر الصيغ فعالية للسلوك التوكيدى أى أنه يعمل كمرشح انتقائى لسلوكيات تلك النماذج. ويترتب على ذلك حصوله على مزيد من الدعم الخارجى، والداخلى، مما يرسخ هذا النمط من السلوك لديه.

عقب أن عرضنا لأهم الآليات التى تسهم فى ارتقاء التوكيد، بصورة غير مخططة، وحاولنا الوقوف على القوانين الرئيسية التى تحكم هذه العملية، فإنه يجب علينا إعمالا لمبدأ انتقال أثر التدريب أن نسعى لتوظيف هذه القوانين فى تيسير القيام بعملية التنمية الذاتية، المخططة، للسلوك التوكيدى، والتى تتطلب لإنجازها استخدام مجموعة أخرى من الأساليب التى تساعد الفرد على القيام بها، وسنخصص الجزء التالى من هذا الفصل للحديث بشأنها.

ثالثا - أساليب التنمية الذاتية للتوكيد:

سينصب اهتمامنا فى هذا السياق على استعراض الأساليب التى يمكن للفرد أن يعتمد عليها للقيام بعملية التنمية الذاتية للتوكيد، والتى تمكنه من أن ينمى توكيده لذاته بصورة أسرع، وأكفأ أيضا.

ويوضح الشكل التالى رقم (٣٩) أبرز تلك الأساليب:



شكل رقم (٣٩)
يبين الأساليب التى قد يلجأ إليها الفرد
لتنمية توكيده ذاتيا

وسنعرض فى الصفحات التالية بصورة أكثر تفصيلا لكل أسلوب مما سبق، وذلك على النحو الآتى:

(أ) الوعى بالذات *

يشير الوعى بالذات، بشكل عام، إلى ميل الفرد لتركيز الانتباه على ذاته كموضوع اجتماعى (٥٩)، وفيما يتصل بالتوكيد، بشكل خاص، فإن وعى الفرد بمستوى توكيده، وما به من أوجه قصور سواء فى مهارات فرعية بعينها، أم مواقف خاصة تتضمن أشخاصا معينين يعد نقطة البداية فى التخطيط لعملية التغيير، والشروع فى محاولات تنمية التوكيد، وبدونها لن تتم تلك العملية، لأن عدم وعى الفرد بأوجه قصوره التوكيدى على الرغم من وجودها، يعنى أنه لن يحاول التغلب عليها. وكذلك فإن عدم اعترافه بأن هناك قصورا، على الرغم من وعيه به، لن يشجعه على بدء عمليات التنمية أيضا، لذا يلزم أن يتضافر هذان العنصران حتى تبدأ تلك العملية ألا وهما: الوعى بوجود قصور فى بعض المهارات التوكيدية، وإدراك هذا القصور بوصفه مشكلة تعرقل المسيرة الارتقائية لتوكيد الفرد فضلا

(*) Self awarness

عن توافقه النفسى مع الآخرين. ومن هنا فإن الوعى بالذات يعد خطوة أولى على الطريق، الذى ينتهى بأن يصبح الشخص مؤكدا، يتبعها خطوات أخرى من قبيل المراقبة الذاتية، والتحليل النقدى، والتقييم، والتى تعتبر، بدورها، نقاط ارتكاز لغيرها من العمليات اللاحقة المتمثلة فى ابتكار أساليب إبداعية تتسم بالمرونة كآليات للتغيير، وتكليف الذات بواجبات معينة لبلوغ تلك الغاية يعقبها تقديم تدعيم داخلى أو خارجى فى حالة إنجاز مهام تسهم فى الاقتراب منها.

ويتمثل دور هذا الأسلوب فى عملية التنمية الذاتية فى قيام الفرد بالتوصل إلى مبيان لمهاراته التوكيدية المتنوعة يكشف عن أضعفها، والذى يتطلب التركيز على تنميته بشكل مكثف، فقد يكون فى حاجة ماسة فقط لزيادة مهارة توجيه النقد، أو التعبير عن المشاعر الودية، ويحدد فى المقابل المتوسط منها والمرتفع والذى لا يحتاج جهدا مماثلا.

(ب) المراقبة الذاتية (*)

عقب بزوغ وعى الفرد بمستوى ما لديه من مهارات توكيدية يبدأ دور أسلوب المراقبة الذاتية لسلوكه التوكيدى فى المواقف المختلفة بهدف تشخيص أوجه ذلك الضعف، ويعرفه «شنايدر» بأنه «ملاحظة الفرد لسلوكه الخارجى والداخلى فى المواقف المتنوعة فضلا عن الانتباه للعواقب الناتجة عنه (١٧١ : ٤٨)، وقد صمم أداة لقياسه شاع استخدامها فى البحوث اللاحقة .

ومن الأساليب التى قد تفيد الفرد فى تحسين تلك العملية ما يأتى:

- **راقب نفسك** فى التفاعلات التى تحدث بشكل تلقائى، وحاول أن تكون أكثر توكيدا فيها، وقد يساعدك على ذلك ملاحظة الآخرين المؤكدين من المحيطين بك، أو التدريب المسبق على تلك المواقف (٩٤ : ٤٤).

ومما يفيد فى هذا السياق إما الحصول على تسجيلات مصورة للفرد فى مواقف معينة مثل تصوير فيديو، أو تسجيل صوتى أخذ له فى مواقف طبيعية، أو سؤال الآخرين عن كيفية أدائه فى مثل هذه المواقف، أو النظر فى المرآة وهو يؤدى أدواراً تنطوى على عملية تقديم الذات للآخرين أو التحدث معهم.

- **الانتباه الواعى**: من المعروف أن العادات تُمارسُ بصورة آلية، وحين نركز عليها

(*) Self monotering

وننتبه إلى تفاصيل أدائها، بعد رسوخها، فهذا قد يُعطلّها مثلما هو الحال لدى الشيخ الذى سأله حفيده: هل تضع لحيتك الطويلة تحت الغطاء أم فوقه؟ وعلى الرغم من أنه ظل ينام نوما هادئا لمدة ستين سنة إلا أنه لم يستطع النوم هذه الليلة لأنه كان منشغلا بمحاولة تذكر أين يضع لحيته. أى أنه عندما انتبه بشكل شعورى للعادة الآلية التى كان يمارسها تحطمت تلك العادة (١٠). ومن هذا المنطلق يمكن للفرد منخفض التوكيد أن يتغلب على سلوكياته اللاتوكيدية التى اعتاد عليها، وألفها لدرجة أنه لا ينتبه إليها، من خلال تركيز انتباهه عليها كأن يلاحظ كيف يقدم نفسه للآخرين، وكيف يبدأ حوارا، ومعدل استخدامه كلمة أنا فى حديثه، وحركات يديه. ومن المفترض أن السلبيات التى اعتاد على ممارستها فى تلك الجوانب، والتى تعد مؤشرا على عدم توكيده، ستميل للانخفاض، أو الاختفاء، أو التعديل من جراء تلك العملية التى تنطوى على الانتباه الواعى لها.

(ج) التحليل النقدى للذات

يقول أبقراط **«يجب ألا نلوم الآخرين على ظروفنا السيئة»** (١٥٩)، ومن ثم فإن القدرة على نقد الذات بدلا من لومها على ماحدث تعتبر من سمات مرتفعى التوكيد، وهناك فرق واضح بين هاتين العمليتين، فالأولى منطقية تهدف إلى تطوير الفرد، وحثه على تلافى تكرار أخطائه، وإصلاح أوجه القصور فى سلوكه فى حين أن الثانية ذات طابع انفعالى تتمثل غايتها الرئيسية فى عقاب الشخص على ما أتى، وهو شعور وقتى لا يمنع من تكرار الفعل الذى استثاره ثانية. إنه من قبيل البكاء على ما كسر بدلا من محاولة ترميمه.

ومن هذا المنطلق فإن من الأساليب التى يمكن الاعتماد عليها لزيادة مستوى التوكيد أن يتبنى الفرد الشعار القائل: **«انقد نفسك قبل أن ينقدك الآخرون»** أى كن شجاعا فى مواجهة نفسك، وتدرب على مصارحتها بمثالبها، واشرع فى وضع خطط محددة لتلافيها، وهو ما سيساعدك فيما بعد على توجيه النقد للآخرين، وتقبله منهم أيضا، لإدراكك ما يعود عليهم من نفع من تلك العملية، مثلما تنتفع منها أنت.

وبما أن النقد عملية ذات شقين: مدح وقدح، فعلى الفرد أن يحدد جوانب قوته ليستثمرها فى عملية التنمية الذاتية للتوكيد، ونقاط ضعفه حتى تكون هدفا لتلك العملية، وهناك أساليب متنوعة قد تعينه على ذلك مثل:

- أحضر صفحة بيضاء واقسمها قسمين، واذكر فى القسم الأول خمسا من المهارات والسلوكيات التوكيدية التى جلبت عليك العديد من المنافع، وترضى عن نفسك لأنك تمارسها

من قبيل سهولة الثناء على من يأتى سلوكا حسنا، أو لفت نظر من يتخطى صلاحياتك إلى ضرورة عدم تكرار ذلك، فضلا عن أنك تريد أن تعلمها لأطفالك أو المقربين إليك، أما القسم الثانى فاكتب فيه خمسة سلوكيات غير توكيدية تسبب لك العديد من المشكلات، وتريد أن تتغلب عليها، أو تُجنبِّها أبناءك والمقربين منك مثل الاستجابة لمطالب من يلح عليك، أو الشعور بالتهيب من دخول ندوة عامة بعد بدء موعدها خجلا من أن ينظر الناس إليك.

– سجل فى مفكرتك الشخصية بصورة يومية، ما تتعرض له من مواقف، وحللها لتقيم مدى ملاءمة سلوكك فى مواجهتها، وأسباب فشلك فى التصرف على النحو الذى ترغبه فيها (٥٥:٦٧) ، أى التقييم اليومى لأدائك التوكيدى فى المواقف التى تتعرض لها، أو تكلف نفسك، كواجب، بالتعرض لها.

– تدرب على أن تدلى برأيك حول ما تقرأ من أحداث، أو ما تسمع، فورا، سواء بصورة مكتوبة أو شفهية للمحيطين بك حتى تقوى تلك القدرة النقدية لديك فهى تضمر بعدم الاستعمال، ويشتد عودها بالمران.

(د) التقييم الذاتى:

من شأن الوعى بالذات، ومراقبتها، ونقدها أن يقدم تصورا مبدئيا حول الوضع التوكيدى الراهن للفرد، والذى يعد بمثابة المادة الخام للقيام بعملية التقييم حيث يزوده بالمعلومات الكافية للقيام بها، والتى سيتحدد فى ضوئها أهداف برنامج التنمية الذاتية. ولكى يقوم الفرد بتلك العملية، بقدر مرتفع من الكفاءة، يجب أن يضع مجموعة من المحكات والمعايير التى يتقرر فى ضوء اقترابه منها، أو ابتعاده عنها مستوى توكيده، فضلا عن تحديد تلك الجوانب المستهدفة للتنمية بدرجة أكثر إلحاحا من غيرها، ومما ييسر عليه ذلك أن يوجه إلى نفسه الأسئلة التالية:

– ما هى المواقف التى يصعب عليه توكيد ذاته فيها؟

– ما هو مستوى القلق الذى يخبره فى تلك المواقف؟

– ما هى خططه المستقبلية لمواجهتها؟ (١٣٣ : ١٧٣ – ١٧٤).

– ما هى الجوانب الإيجابية فى توكيده فى المواقف التى تعرض لها الأسبوع المنصرم؟

– ما مدى رضاه عن أدائه فى تلك المواقف؟ (٩٤ : ٣٨) .

– من هو المسيطر والخاضع فى علاقته بالآخرين؟

– هل يسمح لأحد بالحصول على ميزة منه دون رغبته؟

– هل يعبر عن مشاعره ورغباته بتلقائية؟

– هل يحصل على مزايا من الآخرين دونا عنهم؟

– هل لديه صعوبة فى التعبير عن مشاعره بطريقة غير لفظية؟ (١٦٦ : ١٧٧) .

– هل يشعر حين يقارن مستوى توكيده بمستوى توكيد الآخرين أن الفجوة كبيرة بينهما لصالحهم، وهل يثير هذا الشعور ضيقه؟ (١٦٣ : ٩٠) .

ويجب أن نلفت انتباه الفرد وهو بصدد القيام بتلك العملية التقييمية لتوكيده ألا يضخم ما لدى غيره من توكيد، ويبخس ما لديه، فالتقييم غير الواقعى سيؤدى إلى عمليات غير ناجحة لتنمية التوكيد، وعليه أيضا أن يحدد بصورة دقيقة حجم التفاوت بين سلوكه التوكيدى الحالى والمستهدف الذى يرغب فى الوصول إليه حتى يبذل القدر المناسب من الجهد الكفيل برأبه ، فضلا عن أن يجعل تلك المقارنة التوكيدية بينه وبين الآخرين دافعا للمضى قدما فى عملية التدريب الذاتى لتوكيده، وليست مبررا لشعوره بالحسرة التوكيدية.

(هـ) الملاحظة النشطة للأخرين:

تقدم نظرية التعلم الاجتماعى بالاقتداء من خلال ملاحظة سلوك الأخرين تفسيرا جزئيا لارتقاء السلوك التوكيدى، ذلك أن الملاحظة الدقيقة للممارسات التوكيدية للآخرين تشكل نماذج قد تقنع الفرد بالاقتداء بها.

وبطبيعة الحال فنحن لا نتعلم من الأخرين بطريقة القرود، ولكننا نُدخِل العديد من التعديلات على ما نشاهده منهم بما يتناسب مع ظروفنا وخصوصية المواقف التى نواجهها (١٥٩ : ٢٢) وهو ما يمكن تسميته بالاقتداء الرشيد .

ومما يعين الفرد على القيام بهذه العملية بصورة مفيدة لتنمية توكيده أن يفعل ما يأتى:

– يلاحظ كيف يتصرف الآخر معه، وينتبه للعائد اللفظى وغير اللفظى الذى يقدمه للسلوك التوكيدى الذى يتعمد إصداره، كأن يبتسم لشخص فى مطعم ليرى استجابته لتلك الابتسامة، وهو ما يزيد من وعيه بمردود سلوكه، وتأثيره فى الأخرين (٥٥).

– ينتبه للطريقة التى يتصرف بها الآخرون معا، ويحاول أن يصنفهم فى ضوء معلوماته عن التوكيد إلى مؤكدين وغير مؤكدين. ويراقب كيف يتصرف كل صنف منهم مع الأخرين.

ويختار نموذجا من كل فئة ويلاحظه عن قرب فى عمله أو مدرسته لكى يقتدى ببعض سلوكيات الأول، ويتجنب تكرار بعض سلوكيات الثانى.

(د) الحوار الذاتى

إن ما يُحدِّث به الفرد نفسه يسهم فى تشكيل سلوكه فى المواقف التى يواجهها سواء كان يتسم بالتوكيد أم لا، فعلى سبيل المثال قد تعطى كلمة مثل «**هدئ نفسك**»، أو «خد الأمور ببساطة» الفرصة للفرد لكى تكون مشاعره فى الموقف تحت سيطرته (١٥٩: ٢٤٨)، ومن ثم فإن وعينا بهذا الدور الهام الذى يؤديه الحوار الذاتى فى تشكيل السلوك يدعونا إلى إمكانية توظيفه على المستوى الشخصى فى الممارسات اليومية للفرد للتغلب على ميله لعدم التوكيد فى مواقف معينة، فمن المحتمل، مثلا، أن تؤدى عبارة سلبية مثل «**إن رفضت دعوة صديقى للخروج معه فلن يدعونى للخروج ثانية معه**» إلى كف ميل الفرد لتوكيد ذاته، وفى المقابل فإن التدريب على ضخ عبارات إيجابية فى العقل من قبيل «**من الأفضل أن أواجهه برفض اليوم بدلا من غد**» أو «**إن كذبت عليها اليوم سأضطر لاختلاق سلسلة أطول من الأكاذيب لتغطية موقفى غدا**» سيشجع الفرد على أن يكون مؤكدا. وحتى يوظف الفرد العبارات الداخلية بصوة فعالة فى تنمية توكيده يحسن أن يراعى ما يلى:

- قدم لنفسك تبريرا فكريا، تحدثها به، للاستجابة المؤكدة التى تود إصدارها فى موقف ما، فعلى حد قول شكسبير: «لا يوجد شىء حسن أو سيىء فى حد ذاته، ولكن أفكارنا حوله هى التى تجعله كذلك» (١٧٤).

- ناقش تلك العبارات السلبية التى تدور فى ذهنك قبيل مواجهة موقف توكيدى، وتحول دون توكيد ذاتك فيه، مناقشة منطقية حتى تفند المبررات الداعية لترديدها فى ذهنك، وكمثال على ذلك: حين تمتنع عن نصح صديق بأن يقلع عن التدخين استجابة لعبارة سلبية تتردد فى عقلك مفادها «إنه سيتضايق منى إن وجهت إليه تلك النصيحة»، حاول مناقشة تلك العبارة بصورة نقدية من زوايا متعددة من خلال طرح تلك التساؤلات على نفسك:

* هل سيكون هذا هو شعوره فعلا أم لا؟
* هل هذا ليس من حقى، فالدين النصيحة؟

* أليس من واجبى كصديق أن أنصحه؟

* إذا لم يستجب، وقطع علاقته بى فهل ستعتبر هذه خسارة أن أفقد شخصا يؤذينى، ومن المحتمل أن يورطنى لأصبح مثله؟

– كرر فى ذهنك، بدلا من ذلك، العبارات الداخلية الإيجابية المشجعة على التوكيد بكثرة فى المواقف التى تتعرض لها وتتطلب الاستجابة المؤكدة إعمالا لمبدأ الإلحاح الإعلانى القائل بأن ما يتكرر كثيرا هو الذى يبقى فى الذاكرة، وحتى تكتب السيادة فى العقل للحوار الإيجابى، وليس السلبى، وهى الحالة المثلى لتنمية التوكيد (٥٩).

(ز) المرونة التوكيدية:

تتضمن المرونة بوصفها قدرة إبداعية محورية وجهين، يتمثل الأول فى النظر للمشكلة أو الموضوع الواحد من أكثر من زاوية، أى تعدد المناظير حتى لا نكون كالجائع الذى يدرك أن العالم ملئ، فقط بإعلانات المواد الغذائية (١٤٠: ٢٩)، والثانى فى القدرة على التواؤم السريع مع ما يطرأ على الموقف من تغيرات أى الطواعية. بناء على هذا التصور يمكن توظيف تلك القدرة بكفاءة فى إجراء عملية التنمية الذاتية للتوكيد بصور متعددة منها:

– تبنى مبدأ التفسيرات المتعددة لما ترى، بحيث لا يضحى الفرد أسير تفسير واحد، ولا يكون ممن ينطبق عليهم مقولة موليير: **«إن الناس يدركون الأشياء بطريقتهم الخاصة فقط»** (١٥٩:٢٤٩)، لأن ذلك سيضاعف فرصته فى فهم الموقف، ومن ثم فى التعامل معه بطريقة مناسبة. فعلى سبيل المثال، إن أدركت نقد الآخرين لك على أنه محاولة لبخس قدرك، فلن تتقبله، وهو مؤشر على نقص توكيدك، أما إن نظرت إليه بوصفه محاولة لتحسين أدائك، (رحم الله امرءاً أهدى إلى عيوبى)، من منطلق الحرص عليك فإنك ستتقبله حينئذ، وهى مهارة توكيدية.

– تذكر أن هناك أكثر من طريقة للتعامل مع الموقف الواحد، وأن هناك أكثر من حل للمشكلة الواحدة، وبما أن الكم يولد الكيف، لذا فإن احتمال التوصل إلى حل مناسب للتغلب على الصعوبات التوكيدية فى مواقف معينة سيزداد كلما طرح الفرد عددا أكبر من الحلول. وكمثال تطبيقى لهذا المبدأ فقد ذكر أحد الأفراد الذين التقى بهم المؤلف فى أحد بحوثه ما يلى **«إذا تخطى شخص دورى فى طابور (صف)، فإنه إذا كان أمامى مباشرة فإننى أحاول منعه بأى وسيلة، أما إن كان متقدما عنى قليلا فإننى أحاول، عندئذ، خلق**

رأى عام يساندنى فى زحزحته، أما إن كان بعيدا جدا عنى فاكتفى بإظهار الانزعاج، وليفعل الآخرون شيئا».

وحرى بالذكر أن تدريبات تغيير الوجهة الذهنية، فى مجال الإبداع، مفيدة جدا فى هذا المقام لأنها تيسر على الفرد عملية طرح المزيد من الحلول البديلة للتعامل مع المواقف العصيبة توكيديا بما يكفل حلها فى معظم الأحيان.

- نشط الترموستات التوكيدية فى داخلك، المسئولة عن التحكم الذاتى فى معدل توكيدك، بحيث تزيد من الجرعة التوكيدية حين تشعر بأنها ضرورية لمواجهة الموقف، وتقلل منها حين يكون الموقف بسيطا، أو ما نسميه **التصعيد المتدرج للتوكيد** بما يتناسب مع مستوى صعوبة الموقف، فلا يحبذ، مثلا، أن تستمر فى مستوى توكيدك المرتفع المتمثل فى الصوت الحاد، والنظر بصورة متواصلة لوجه رئيسك، وتجنب مناداته باسمه بعد أن يلبى لك مطلبك، ويحقق شكواك، لأن الموقف حينئذ يستدعى تخفيض جرعة التوكيد، وإلا أصبحت متصلبا توكيديا.

(ح) المثابرة والصرامة مع الذات:

يقول أرسطو «إن الرغبة فى أن نكون أصدقاء شىء سهل، ولكن الصداقة ذاتها فاكهة بطيئة النضج» (١٤٠ : ١٥)، وهكذا التوكيد فإن الرغبة فى تنميته عمل يسير أما الشروع فى إحراز تقدم فعلى فى تلك العملية فهو محفوف بالصعوبات والمشاق ويتطلب قدرا مرتفعا من المثابرة المتمثلة فى بذل المزيد من الجهد لفترات طويلة، والاستمرار فى ذلك، رغما عما يعترض الفرد من معوقات لبلوغ هذه الغاية، ويتسنى للفرد تحقيق ذلك الهدف بطرق متعددة منها:

- تنمية دافعيته لتوكيد ذاته: نظرا لأن تنمية التوكيد عملية تنطوى على صعوبات عديدة فلن يساعدنا على تحمل ما تتطلبه من أعباء سوى ذلك الشلال المتدفق من الدافعية، والرغبة فى أن نكون كذلك، وحتى يسهل على الفرد مواجهة هذا الوضع عليه أن يتذكر أنه لا ينمى مهاراته التوكيدية لأن الأخرين يريدون ذلك، بل لأن هذا هو ما يريده، فالآخرون قد يكافئونه على عدم توكيده لأنه قد يكون أكثر راحة لهم (١٥٩ : ٢٩٨).

- **أن يكلف** نفسه بواجبات محددة يلتزم بالقيام بها بصورة صارمة، فالتوكيد كقيادة السيارات يمكن تعلمه وإتقانه بالممارسة المتواصلة التى تتطلب من الفرد قدرا مرتفعا

من الدأب والمران النشط بصورة تكاد تكون يومية، لمدة معينة بالطبع، وحتى تصبح تلك المهمة أقل صعوبة ويحرز الفرد فيها نجاحاً يشجعه على الاستمرار يفضل أن يركز على مهارة فرعية واحدة لتنميتها فى المرة الواحدة ثم ينتقل للأخرى، وهكذا على التوالى، كأن يضع فى أولوياته التركيز على مهارة النظر إلى من يتحدث إليه، ويبدأ فى ملاحظة هذا السلوك لدى الآخرين أثناء تلك العملية، وخاصة من يعتقد أنهم مؤكدون حتى يقتدى بهم، ثم ينتبه لنظرات عينيه حين يلتقى بآخر، أو يقدم نفسه لشخص لا يعرفه، ويتعمد إطالة النظر لمن يتحدث إليه، ويطلب من المقربين منه ملاحظة مدى التغير فى هذا الجانب لديه، ويقرر، مثلا، أن يمارس بعض التدريبات فى هذا المجال ثلاث مرات يوميا كأن يركز النظر على وجه ثلاثة ممن يحييهم هذا الصباح وهكذا.

(ط) المحاسبة الذاتية:

«**حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا**» حكمة إسلامية عظيمة تبرز أهمية مبدأ المحاسبة الذاتية ودوره فى تحسين الأداء الحالى والمستقبلى للفرد فى حياته الأولى والآخرة.

وفى ميدان التنمية الذاتية للتوكيد فإن هذه العملية تقوم على مبدأ مراقبة الذات ومكافأتها حين يصدر عنها سلوك توكيدى، وعقابها حين تعجز عن ذلك. وتسهم هذه الطريقة حين يستخدمها الشخص بحنكة فى الإسراع بمعدل صدور السلوك التوكيدى عنه، واستبعاد التصرفات اللاتوكيدية. وفيما يلى بعض الأسس التى يحسن التزامها إبان تنفيذ تلك العملية

- كافئ نفسك حين تمارس ما تدربت عليه من مهارات توكيدية فى حياتك اليومية، واحرص على أن يكون ذلك على كل خطوة تنجزها، كأن تذهب، مثلا، إلى مطعم تحبه، أو مكان تهواه (٩٤ : ٤٨).

- **استخدم** العبارات الداخلية الإيجابية كمدعم أيضا، فحين تؤكد ذاتك فى موقف كان يصعب عليك توكيد ذاتك فيه قبل الشروع فى عملية التنمية الذاتية المقصودة كافئ نفسك بعبارة معينة وهنئها كأن تقول: **«لقد كنت رائعا»، «يجب أن أكون كذلك دوما»** (١٧٤).

- **اكتشف** أخطاءك وحللها، وحين تضع يديك على أبرزها كأن تفشل فى توكيد ذاتك فى موقف معين عاقب نفسك حينئذ حتى لا تكرر هذا الفشل ثانيا، وحاول أن تستبعد، وتتغلب على الأسباب المسئولة عنه فيما بعد.

عقب أن عرضنا لأبرز الأساليب التى يمكن للفرد أن يوظفها فى عملية التنمية الذاتية للتوكيد حرى بنا أن ننوه إلى أننا على ثقة من أن هناك من يستطيعون توظيفها بصورة قد

تكون أكثر فعالية من المدرب المحترف، وقد يمزجون بين أكثر من أسلوب منها معا ويخرجون بفنية جديدة ذات آثار إيجابية تفوق توقعاتنا، فهناك مساحة لتدخل عنصر إبداع المتدرب ذاتيا وقدرته على تطوير واستخدام ما يقرأ بطريقة غير متوقعة، قد لا تخطر بذهن المؤلف، فضلا عن أن عنصر المواءمة الموقفية، وإدخال تعديلات على الأسلوب على نحو يجعله أكثر كفاءة فى ضوء الاحتياجات المتفردة له، قد يسهم أيضا بدرجة كبيرة فى هذا التطوير. وإن تحقق هذا التوقع فإنه يعد بمثابة دليل إضافى على نجاحنا، لأن هدفنا لا يتمثل، فقط، فى تزويد الفرد بمبادئ وتوجيهات لتنمية توكيده ذاتيا، بل فى استثمار هذه المبادئ والأساليب بصورة مثمرة، ومبدعة، لبلوغ مدى أوسع من الغايات التى نأملها.

والآن قد حان الوقت، بعد أن وقفنا على طبيعة الأساليب الممكن استخدامها فى عملية التنمية الذاتية، كى نطرح عددا من التصورات، ونقدم بعض التوجيهات، والممارسات النموذجية، **لكى يسترشد بها الفرد، لا أن يكررها حرفيا بالضرورة،** إبان قيامه بعملية تنمية توكيده ذاتيا، ويجب أن نُذكِّر أنها بمثابة معالم على الطريق الشاق المؤدى إلى الغاية المنشودة، حيث واحة التوكيد التى تقى الفرد قيظ استغلال الآخرين وفيما يلى بيان ذلك.

رابعا - كيف تخطط وتنفذ برنامجا للتدريب الذاتى على التوكيد.

من بين أهداف هذا الكتاب أن نقدم دليلا مبسطا، وقابلا للتطبيق، يساعد الفرد، ويوجه محاولاته الرامية لتنمية توكيده ذاتيا، وهو ما يندرج تحت عملية **التعلم الذاتى**(*) والتى تعرف بأنها «توظيف الفرد (المتعلم) لإمكاناته الشخصية لتعلم ما يحتاجه من مهارات حركية، وسلوكية، ومعرفية، واجتماعية بنفسه دون مساعدة مباشرة من الآخرين، وحتى إذا رغب فى تلك المساعدة فليبحث عنها بنفسه من مصادرها المتنوعة، والتى قد تأخذ شكل قراءة كتاب متخصص فى الموضوع، أو سؤال أحد المختصين حول نقطة معينة. وهو وسيلة تضمن للفرد، إلى حد ما، حياة نفسية متجددة تزخر بتحقيق مطالبه الذاتية» (١٩).

وحتى ينجح مسعى الفرد فى محاولة تدريب ذاته توكيديا، بأكبر قدر من الفعالية، ثمة مجموعة من الإجراءات والخطوات عليه الالتزام بها تتمثل فيما يلى:

١ - **تعرف** على مفهوم توكيد الذات عن قرب، بالقراءة عنه فى الكتب المتخصصة، وميزه عن العدوان حتى لا تخلط بينهما، وتفاجأ بأنك تتدرب على السلوك العدوانى، وليس التوكيدى، وهو أمر غير مرغوب فيه بالطبع.

(*) Self Learing

٢ - ضع قائمة بحقوقك التوكيدية حتى تكون معتقداتك حول حقك فى توكيد ذاتك فى المواقف المختلفة واضحة، وكنموذج لهذه الحقوق حقك فى التعبير عن اختلافك فى محفل عام مع أحد المحاضرين، وأن يعاملك الآخر بنفس القدر من الاحترام الذى تعامله به، وألا يتخطى أحد دورك فى صف، أو يخفى عنك معلومة مفيدة تتصل بك.

٣ - سجل المعتقدات المعوقة لتوكيد ذاتك، واستبعدها، من قبيل: ليس من حقى توجيه سؤال لأحد رموز السلطة، يجب ألا يغضب منى أصدقائى، يجب أن أقدم تبريرات واضحة للآخرين حول سلوكي. وفى المقابل حدد المعتقدات الإيجابية التى تساعدك على توكيد ذاتك مثل: «**ليس من المفروض أن أقبل كل ما يطلب منى**»، أو «**التعبير عما فى نفسى سيقلل من توترى**» ثم تدرب على ترديد تلك العبارات بمعدل مرتفع، نسبيا، فيما تواجهه من مواقف.

٤ - قيِّم مستوى توكيدك: ومما يفيد فى ذلك أن تطبق على نفسك مقياسا لتوكيد الذات مثل الموجود فى ملاحق هذا الكتاب، والتى تعكس الإجابات عن بنوده مستوى توكيدك، وطبيعة المواقف التى تجد فيها صعوبة على توكيد ذاتك، وهى ما يجب التركيز عليه فى عملية التنمية الذاتية، ويقدم «جالازى» فكرة مفيدة فى هذا المقام يمكنك توظيفها لكى تحدد بصورة دقيقة طبيعة السلوكيات والأشخاص والسياقات التى تجد صعوبة فى ظلها على أن تتصرف بصور ة مؤكدة، والتى يوضحها الجدول رقم (٣٣) بالفصل الخامس.

٥ - اكتب المواقف التى تريد أن تتدرب على توكيد ذاتك فيها على أن تكون مرتبة ترتيبا تصاعديا من أقلها إلى أكثرها صعوبة، وإثارة لقلقك، حتى تبدأ فى التدريب على أقلها صعوبة، وحلل سلوكك الشخصى فى كل منها، فليس من الضرورى أن تتخلى عن كل سلوكياتك فيها بل عن الذى يعوق أو يتعارض مع التوكيد فقط.

٦ - جرِّب، وتدرب، على أن تمارس سلوكيات توكيدية فى تلك المواقف، وكرر ذلك سواء على مستوى الإعادة الواقعية، أو التسميع العقلى المتخيل. فالتكرار يولد العادة، التى تيسر، بدورها، صدور السلوك التوكيدى فيما بعد، وحاول أن تتدرب قبل أو أثناء تلك المواقف على الاسترخاء العضلى العميق مستخدما أيا من الطرق المعروفة لذلك.

وسجل فى مفكرتك الخاصة سلوكك فى تلك المواقف التجريبية، أو التدريبية، لتحدد الصعوبات التى واجهتك فيها تمهيدا للتغلب عليها.

٧ – **كلف نفسك** بواجبات معينة لإتقان سلوكك التوكيدى فى مثل تلك المواقف، او ما يشبهها، كأن تلفت نظر من يرتكب سلوكا خاطئا لذلك، مثل الأطفال الذين يسخرون من شخص معاق عقليا، أو شيخ مسن، أو من يلقى قانورات فى الطريق العام، ولاحظ كيف تؤدى هذه الاستجابة التوكيدية، وانطباعاتك عن نفسك حينئذ، ومدى رضاك عنها، ورد فعل الآخرين، وكيف واجهته، وهكذا.

٨ – **احصل** على عائد عن سلوكك التوكيدى، التجريبى، من شخص آخر من المحيطين بك فهؤلاء قد يكونون أكثر حساسية للتغير الذى يطرأ عليك، إنهم مرآة صادقة، إن حسنت نواياهم، وزاد معدل احتكاكهم معك.

وحاول الاستفادة من ذلك التقييم بصورة عملية، كأن تسأل صديقك عن ملاحظاته على سلوكك التوكيدى مع زميل طلب منك «كشكول» محاضراتك قبيل الاختبار النهائى ورفضت بصورة حازمة، وذلك حتى تطور وتعدل طريقة استجابتك فيما بعد. وإن شعرت بأنك تسير فى الطريق الصحيح كافئ نفسك على كل تحسن يحدث بصورة مباشرة كأن تمدح نفسك لفظيا، أو تقدم لنفسك هدية قد تكون نزهة لطيفة أو لقاء مع صديق عزيز تفتقده.

٩ – **يجب أن تسأل نفسك**، فى ضوء ما حصلت عليه من عائد نتيجة لسلوكك التوكيدى الذى تتدرب على صقله، سؤالا: هل أنت راض بشكل عام عن أدائك أم لا؟

ومن شأن هذا الشعور أن يشجعك على الاستمرار فى تلك الوجهة التى ارتضيتها فى تفاعلاتك الشخصية مع الآخرين، والتى تعد إحدى ثمار برنامجك الذاتى حينذاك.

١٠ – **مارس** السلوك الجديد فى حياتك اليومية بصورة عادية فهو كفيل بترسيخ الهوية التوكيدية الجديدة لك. ولكن لا تعتقد أن هذا أفضل ما يمكنك فعله، فهناك المزيد من التطوير المطلوب، ولكن يجب أن يحدث بصورة تدريجية، فالنجاح سيولد مزيدا من النجاح اللاحق. ولكن يجب أن يكون واضحا فى ذهنك أن التوكيد كالدواء، حين تفرط فى استخدامه وخاصة حين لا يستدعى الأمر ذلك، فقد يثير عددا من المشكلات أكثر من التى يزيلها.

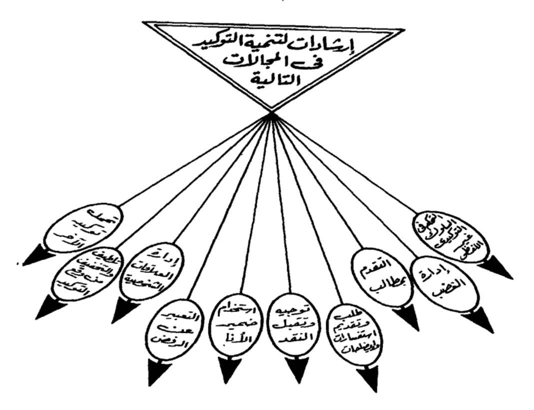
بعد أن أشرنا، بشكل عام، إلى كيفية إعداد وتنفيذ برنامج للتدريب الذاتى للتوكيد نرى أنه من المفيد تقديم مجموعة من الإرشادات ذات الطابع المفصل نسبيا، كنماذج قد تثرى عملية التدريب الذاتى، وتجعلها أكثر قدرة على تحقيق أهدافها، فى حالة الاسترشاد المبدئى بها إبان القيام بتلك العملية، والتى تتمثل فيما يأتى:

خامسا - توجيهات وإرشادات تدريبية:

حرى بنا قبيل تقديم مجموعة من الإرشادات والنماذج السلوكية المؤكدة المتنوعة أن نُذكِّر بأننا نريد تعليم الفرد مبادئ توكيدية كي يستلهمها فى تخطيط سلوكه التوكيدى، ويتمثلها، وينسج على منوالها استجابات توكيدية بديلة. أى أننا لا نريد أن نقول له يجب أن تتصرف هكذا، بل إن المؤكدين يميلون لأن يفعلوا هذا، وعليك فى ضوء تمثلك لهذه النماذج، أن تبتكر صيغا تحمل بصمتك التوكيدية المتفردة، لا أن تكون نسخة توكيدية أخرى.

وحتى نكون أكثر تحديدا، لنصبح أكثر وضوحا، سنقترح مجموعة من الإرشادات ونعرض لبعض النماذج السلوكية التوكيدية التى يتوقع أن تزيد من فعالية الشخص التوكيدية فى المواقف التى يتعرض لها.

ومن المفترض أن تنتظم فى فئات، تبعا للقطاع من المواقف التى يسترشد بها الفرد فى التعامل معه، يوضحها الشكل التالى رقم (٤٠) على النحو التالى:



شكل رقم (٤٠)

يبين مجموعة من الإرشادات المقترحة لتنمية التوكيد ذاتيا

ونعرض فيما يلى للإرشادات الخاصة بكل فئة توكيدية فرعية بشىء من التفصيل على النحو الآتى:

١ - التحكم فى السلوك التوكيدى غير اللفظى:

مما يساعد الفرد على أن يكون أكثر توكيدا ويقوى تأثير رسالته التوكيدية أن يتدرب على التحكم فى جوانب سلوكه غير اللفظى بوصفها الوجه الآخر للتوكيد، فعلى سبيل المثال حين يتحدث بصوت حازم كمؤشر للتوكيد المرتفع بينما يلهث، وترتجف يداه فإن هذا يقدم انطباعا بانخفاض توكيده، وهناك بعض الإرشادات التى يوصى بها الباحثون فى مجال التوكيد لصقل تلك الجوانب منها:

- أدر بصورة رشيدة نظرات عينيك: احرص على النظر لمن يتحدث إليك، ولكن تجنب تثبيت عينيك على وجهه طوال، أو معظم، الوقت فهذا قد يكون وضعا غير مريح له، فالنظر بصورة مكثفة للآخر مثل من يأكل صنفا واحدا من الطعام الشهى فى الوجبات الثلاث يوميا، وهو ما سيؤدى إلى النفور منه فيما بعد.

وتشير نتائج البحوث التى نحاول أن نستشف منها ما يجب أن يكون عليه المعدل المقبول من النظر للمتحدث إلى أن المؤكد ينظر حوالى (٧٠ ٪) من وقت التفاعل لمن يتحدث معه، ومن المحبذ أن يكون المعدل أعلى فى بداية اللقاء منه فى أثنائه (١٧١ : ٤٢).

- راعِ أن تستخدم صوتا هادئا، وحازما، وأنت تصدر رسالة توكيدية (١٠٧ : ١٣٥) وأن تنطق رسالتك بطريقة واضحة ومحكمة فهذا سمت المؤكدين (١٧٩:١٦٦)، وارفع صوتك إلى حد ما حتى يُسمعَ جيدا، ولا ترفعه جدا حتى لا يُظنَ أنك تريد الاستحواذ على المناقشة، وقد أوضحت دراسة «روز وتريون» Rose & tryon فى هذا الصدد، أن متوسط شدة صوت المؤكدين يبلغ «٦٨» ديسيبل (*) فى حين أنه لدى العدوانيين يبلغ «٨٤» (٤٣:١٧١)

أما إن اضطررت إلى تكرار ما تريد فليكن ذلك بهدوء حتى يعى الآخر ما تقول، فهذا دليل على قوتك.

- استخدم الصمت كاستجابة توكيدية وخاصة لمن يلح عليك: كما هو معروف فالصمت أنواع فهناك الصمت الذى يعبر عن رفض إلحاح الآخر لفرض وجهة نظر معينة عليك، وهو

(*) decibil وهو وحدة قياس شدة الصوت، ومن المفترض أن متوسط شدة صوت الشخص العادى يبلغ فى حدود ما بين (٤٥ - ٥٠) ديسيبل أي أن المؤكدين يتسمون بأنهم أعلى صوتا نسبيا.

ما يعتبر علامة توكيدية، والصمت الذى يعكس احترامك لحق الآخر فى مواصلة حديثه حتى يكمله، وهو حق توكيدى له يجب مراعاته وهو مؤشر على توكيدك أيضا، والصمت الذى يعكس قبولك لما يقال لك بدون إبداء أى تعليقات موضحة لمبررات ذلك القبول، كما العذارى حين يستشرن فى أمر زواجهن، وهو مؤشر لعدم التوكيد حينذاك، لأنه لا يوجد فى هذا الكون ما يمكن قبوله بشكل كامل دونما إبداء ملاحظات حوله، وحتى إن حدث هذا يجب أن تصدر إشارات تعبر عن موافقتك سواء كانت لفظية أو غير لفظية، وهو ما لا يسمح بظهوره ذلك الصمت المطبق.

- لاحظ سلوكك البدنى مع من تتفاعل معه، فالعديد من حركاتك تعبر عن مستوى توكيدك. فالوقوف مثلا بصورة متوترة وأنت منتصب القامة قد يفهمه الآخر، على أنه نقص فى توكيدك، لذا حاول أن تكون مسترخيا، ولست متراخيا، حين تتحدث إلى الآخر وخاصة حين تكون المكانة الاجتماعية والوضع الوظيفى بينكما متساويين، واحرص على فرض مساحة فاصلة مع من تتحدث إليه قد ترتبط طرديا بطبيعة العلاقة بينكما حيث تضيق عندما يكون صديقا حميما، وتتسع حينما يكون زميلا عاديا، وأن تعكس ملامح وجهك وحركة يديك التعبير الذى تريد توصيله للآخر، فتلك الملامح ستكون حينئذ بمثابة الخط الذى يضعه من يريد لفت نظر القارئ إلى كلمة معينة تحتها.

٢ - إدارة الغضب:

يقول: «مارك توين» Mark twain «الشجاعة هي مقاومة الخوف والسيطرة عليه، وليس غيابه» (٥٥ : ٤٦).

يمكننا القول فى ضوء تلك المقولة بأنه مما يعتبر من مقاييس نجاح الفرد توكيديا أن يكون لديه إستراتيجية واضحة المعالم لإدارة غضبه، والتى تتضمن الوعى بمستواه الراهن، وكيفية التعبير عنه بسبل مقبولة، والتحكم فى مقداره حتى لا يزيد عن الحد المطلوب، وهناك إرشادات متعددة تسهم فى توضيح، وتعميق، تلك الإستراتيجية بما ينعكس إيجابا على مستوى توكيد الفرد بحكم أن التعبير عن الغضب بصورة متحكم فيها، وملائمة اجتماعيا، يعد مهارة توكيدية، وهى:

- لا تَعْزُ الغضب إلى سبب خارجك، وتجنب عمليات التبرير للتنصل من مسئوليتك عنه كأن تقول: «الآخر هو الذى يكرهنى» (١٠٩ : ٢٤٠)، ففى معظم حالات تصاعد الغضب بين طرفين يكون كل منهما مسئولا بقدر ما عن الوصول إلى تلك الحالة.

– أظهر قدرا من الغضب يتناسب طرديا مع حجم التصرف الذى صدر عن الطرف الآخر، وبدون أن تتمادى فتصدر عليه أحكاما عامة مهينة لأنك لن تكون محقا، آنئذ، لأنك تعتدى عليه فى حين أنه أغضبك فقط، ويلاحظ أن إحجامك عن إظهار غضبك بتلك الصورة المتوازنة قد يثير مشكلات أخرى لديك مثل تلك التى ذكرها أحد الأشخاص الذين قابلهم المؤلف فى إحدى المناسبات حيث قال: «أعرت كتابا لصديق عزيز، وأعاده إلى بعد إلحاح، وبه بعض التلفيات فأصابنى بحزن شديد لأننى كنت أعتز به، ولكنى لم استطع أن أظهر غضبى أمامه لاحترامى لمشاعره، وحتى لا أضعه فى موقف محرج مع أنى كنت فى غاية الغضبوالتوتر».

– أوصف للآخر بدقة السلوك الذى صدر عنه، وضايقك، وبدون اللجوء إلى تفسيرات تحليلية له لأنها قد تثيره فضلا عن أنها قد تكون خاطئة، نظرا لأنك لست عليما بدوافعه الحقيقية، فعلى سبيل المثال لا تقل له «إنك تحتقرنى»، أو «لا تهتم بى»، ولكن قل «إنك لا تنتبه لما أقوله إليك، أو أنك تقاطعنى كثيرا، ولا تدع لى فرصة لأكمل حديثى».

– انتهز كل فرصة تتاح لك لكى تمارس بعض الأفعال التى تجعلك أكثر استرخاء من قبيل التدريبات البدنية، وتوسيع رقعة الأنشطة الترفيهية فى حياتك، أو أن تستخدم الحديث الذاتى لتقليل أرجاع التوتر كأن تقول لنفسك عبارات مهدئة عند بداية شعورك بالتوتر، وأعد تفسير الموقف بطريقة تقلل من استثارتك، فتصبح كمن يطفئ النار بالماء، وليس كمن يصب البنزين على النار (٥٥ : ٣٧)، مع التركيز على بث العبارات التى تبرز الجوانب الإيجابية فيك، وفى الآخر، ذلك أن تصاعد ثقة الفرد فى نفسه، وتعظيم الجوانب الخيرة فى الآخر تعد بيئة مواتية لصدور السلوك التوكيدى، يضاف إلى ذلك أنه يجب التذكير بأن لكل منا وصفاته فى الاسترخاء الذاتى، والذى يشجع على تقليل الغضب، مثل: أخذ حمام ساخن، شرب لبن دافئ، القراءة، المكوث فترة فى غرفة مظلمة، شرب عصير ليمون (٥١ : ٤٨) قراءة ورد محدد من القرآن، تذكر وترتيل تسبيحات معينة.

– انظر للمنغصات كجزء من الحياة، وحللها إلى عناصرها الأولية ثم تعامل مع أكثرها قابلية للمعالجة (١٥٩ : ٢٦٢)، ذلك أن تبسيط الأحداث والنظر لكل حدث على أنه بسيط، يقلل من اندلاع موجات الغضب والشعور بالصدمة حين وقوعها (١٦٣ : ١٠٢).

– استخدم أسلوب المُشاهد، أى تعامل مع غضبك كأنك شخص محايد، وهو ما يساعدك على عزله والتحكم فيه، فإنك، على سبيل المثال، لا يمكنك ملاحظة ووصف المقعد

وأنت تجلس عليه، ولكن حين تقوم بعيدا عنه يسهل عليك رؤيته، وبناء على ذلك فإن بمقدورك مراقبة غضبك والتحكم فيه حين تبتعد عنه (١٦٣ : ٩٩).

٣ - **التقدم بمطالب.**

لكل منا احتياجات متعددة لن ينجح فى حالات عديدة فى إشباعها منفردا بدون طلب العون من الآخرين، لذا يحسن أن يتدرب الفرد على التقدم بمطالب للآخرين بطريقة تزيد من احتمال إشباعها، وقد يأخذ هذا الطلب صورة الرغبة فى الحصول على عون، أو تغيير الآخر لسلوك معين، أو حل شكوى.

ويقدم الباحثون فى التوكيد مجموعة من التوجيهات، التى نحسبها مفيدة، فى هذا المضمار من بينها ما يأتى:

- ميز بين إبداء الرغبة «**أريد أن أخرج**» وبين توجيه طلب «**هل تخرج معى**» (٥٣)، وبناء عليه حاول أن تتضمن عباراتك طلبا صريحا «**أريد أن أتناول طعاما**» وليس رغبة كامنة أو حاجة «**أنا جائع**»، واحرص على أن تستخدم لغة واضحة ومحددة فى طلب ما تريد فبدلا من أن تقول لصديق تزوره «**أنا أشعر بالضيق حين تكون نافذة الغرفة مغلقة**» قل له «**هلا فتحت النافذة**» (١٦٦ : ١٩٦).

- قل ما تريد ولا تدع الآخر يستنتج ما تريد حتى لا يحدث سوء فهم(٩٤ : ١٤). فعلى سبيل المثال لا تقل لصديقك «**أنا أشعر بالملل**» ولكن قل «**هل تخرج معى إلى نزهة لأتخلص من هذا الملل الذى أشعر به**» لأنك فى ظل العبارة الأولى قد تثير اعتقادا، وإن كان غير صحيح، بأنك تشعر بالملل من وجوده، أو لديك مشكلة نفسية، أو أنك تريد الخروج، «أما فى ظل العبارة الثانية فالأمر واضح لا يحتمل هذه التأويلات المتعارضة.

- حين تتقدم بشكوى، وهى وسيلة فعالة لاستخلاصّ حق، أو تصحيح وضع خاطئ، أو تعديل سلوك سيئ حاول ألا تكون غاضبا، فالغاضب لا يُبين، فضلا عن أنه قد يخطئ فى حق الآخر.

٤ - **طلب وتقديم استفسارات وإيضاحات:**

يعتبر الاستفسار وسيلة رئيسية للحصول على معلومات أو تصحيحها، أو توضيحها، وهو ما يسهم فى الحد من سوء الفهم، ويحول دون تورط الفرد فى مشكلات متعددة. ومن شأن تدريب الفرد على استخدام تلك المهارة بفعالية أن يصبح أكثر توكيدا، وفيما يلى بعض الإرشادات التى تيسر بلوغ تلك الغاية:

- اطلب توضيحات ممن يتحدث إليك حول بعض الجوانب الغامضة فى كلامه حتى تفهم ما يقول بصورة أفضل، وعلى محمل واحد، فعلى سبيل المثال، إذا قال لك: «إنك حساس أكثر مما يجب» قل له: «ماذا تقصد بذلك، وما هى التصرفات التى صدرت عنى الدالة على ذلك» (٥٥ : ٦٧)،أو أن تقول لرئيسك «تعليماتك غير واضحة لى بشكل كامل هل يمكن توضيحها بصورة أكبر».

- اطلب تفسيرا وتبريرا لما يطلب منك، فإذا سألك صديق شيئا ما قل له :

«لماذا تطلب منى أن أفعل هذا» (٥٥ : ٥) .

- اطرح أسئلة استفسارية على الآخر إبان تفاعلك معه ما دام الأمر يقتضى ذلك مثل: لماذا فعلت هذا؟ أو ما شعورك نحو تلك المشكلة؟ (١٠٧)، وبهذه المناسبة فمن الملاحظ أن أصحاب المهن التى تستدعى طبيعة عملهم طرح المزيد من الأسئلة على الآخرين وتوجيه النقد، كالقضاة، وضباط الشرطة الجنائية ينمو توكيدهم من خلال تلك الممارسات.

ومما يشير إلى أهمية هذا العنصر أيضا ما وجده «مينكين» Minkin من أن من قيِّموا كمتحدثين جيدين اتصفوا بثلاثة أشياء من بينها توجيه أسئلة متعددة للطرف الآخر (١٤١ : ٨٩) .

٥ - توجيه وتقبل النقد:

سواء كان النقد موجها من الآخرين، أم من الفرد لنفسه أو للآخرين، فهو وسيلة هامة لتقييم وتطوير القدرات ورأب الثغرات على كل من المستوى الشخصى والاجتماعى، ويتطلب توجيهه، أو تقبله، أن يتحلى الفرد بقدر مرتفع من التوكيد، ونظرا لما يمكن أن يجنيه الفرد والآخرون من ثمار حين تجرى هذه العملية المزدوجة بنجاح، فقد حرص الباحثون على تقديم عدد من التوصيات المفيدة فى هذا الخصوص، والتى تشكل معالم إستراتيجية لإدارة تلك العملية النقدية، وسنشير أولا إلى ما يتصل بالجانب الأول منها ألا وهو توجيه النقد، وذلك على النحو التالى:

- تذكر حين توجه نقدا لآخر أنك تهدف إلى تحقيق واحد من الأهداف الثلاثة الآتية:

أن

يفعل شيئا ما بطريقة أفضل.

يتوقف عن فعل شىء غير مرغوب.

يفعل شيئا ما لم يقم بفعله.

ويما أن الهدف يحدد طبيعة الرسالة النقدية فعليك مراعاة ذلك حينئذ.

– تجنب الكلمات ذات المعنى التقييمى فهى تثير مشاعر الآخر وردود فعله الدفاعية، فبدلا من أن تقولى لصديقتك «منظرك بهذه البلوزة سيئ» قولى لها «سيكون منظرك أفضل فى غيرها» (١٥٩ : ٢٢٥).

ومرجع ذلك أن وضع الشخص موضع اللوم شيء منفر، ويجعله أكثر ميلا للعدوانية. ومما يدلل على ذلك أن «كوبانى وزملاءها» Kubany etal توصلوا فى دراسة على مجموعة من الفلبينيين إلى أن التواصل الذى يتسم بالتعبير الصريح عن الغضب قد يُحرِّض على العداء(١٣٠).

– لا تقدم تعبيرات عدائية (*) لأنها تدرك بوصفها حطا من قيمة الآخر، فعلى سبيل المثال، لا تقل له: «أنت لا تحسن صنع شيء» ولكن قل «يجب عليك تنفيد ما أطلبه منك حرفيا فى المرة التالية»(١٥٩ : ٣٥) .أو «إن هذه المناقشة عديمة النفع» بل قل «أشعر أننى لم أستفد من هذه المناقشة» وإذا شرحت لفرد شيئا ما، ولم يفهمك لا تقل له: «إن كل الناس يفهموننى فلماذا لا تفهمنى أنت» فهذا مثير لاستيائه ولكن قل له «ماذا تجده غامضا فى كلامى لأزيده وضوحا» (٥٥ : ١٢٠).

– استخدم العبارات الموجهة نحو الهدف، وليست السلبية، فلا تقل لمن يغضبك، مثلا، «إن سلوكك سيئ ومرفوض» ولكن قل «أعتقد أن سلوكك هذا يحول دون توطيد علاقتنا» (٥٥ : ٢٢).

– ابتعد عن التهديد وإملاء الشروط «إذا لم تفعل كذا لن أفعل كذا».

– تجنب العبارات التى تُظهرك وصيا على الآخر «يجب أن تفعل أو يجب ألا تفعل» (١٦٦ : ١٧٦ – ١٧٧).

– حدد التغيير السلوكى الذى تريده من الآخر بوضوح حتى يعرف ماذا عساه أن يفعل ليرضيك، كأن تقول له فضلا توقف عن السلوك أ (مخاطبتى بطريقة سوقية)، ومارس السلوك ب (خاطبنى بطريقة مهذبة).

أما فيما يتصل بالجانب الثانى لتلك العملية وهو تقبل النقد فمما يقترحه العلماء لصقله ما يلى:

(*) trigger Words

- **شجع الآخرين على نقدك**، وعبر عن تقديرك لما يقولون، فالنقد قد ينطوى على جانب من الحقيقة قد يكون غائبا عنك (١٦٦ : ١٧٨)، وهو ما سيعود عليك بالنفع آنئذ، ولكن حذار أن تجعل من تشجيعك للآخر على نقدك مصيدة له، كما يفعل بعض الرؤساء الذين يستدرجون بهذه الطريقة بعض مرءوسيهم ثم يضطهدونهم بعد ذلك، لأنهم لن يستجيبوا لهم ثانية، فالمؤمن لا يلدغ من جحر مرتين.

- *تقبل النقد*، ولا تقبله بالضرورة، وتذكر أنك لست مطالبا بالاستجابة لكل ما يوجه إليك من نقد، وإلا تحول الموقف إلى طرف منقاد وآخر يملى إرادته. بل تقبل من حيث المبدأ *النقد الذى يطرحه الآخر*. وأشعره أنك تتفهم ما يقول، وتقدر دوافعه لذلك، ولكن لا توافق على الفعل السلوكى الذى يقدمه بصورة حرفية، وهذا لا يمنع من تنفيذ ما ترى أنه مناسب لك (٦٠ : ٥٢٠).

- **قدم عائدا للناقد** حول ما قال يتضمن ملاحظاتك حول الطريقة التى عبر بها عما يريد قوله، وتأثيره الإيجابى، المتمثل فى مدى نفعك به، والسلبى عليك حتى يدخل بعض *التعديلات* مستقبلا حول طريقته فى توجيه *النقد للآخرين*، أو لك، وأن يحدد بصورة أدق ما الذى فعلته واستدعى ذلك النقد، وادعه لتقديم تصور إجرائى حول ما يمكن عمله حتى تنتفى *مبررات النقد* مستقبلا (١٥٩ : ٢٥٥).

٦ - استخدام ضمير الأنا.

حتى تشعر بهويتك، وذاتيتك، ويشعر الآخرون بها أيضا يجب أن تركز على استعمال ضمير المتكلم **«أنا»**، فالتوكيد ما هو إلا محاولة لتجسيد والتعبير عما تشعر به، أى أنه بمثابة الظل لكلمة «أنا». ويقترح المدربون التوكيديون استخدام تلك الكلمة فى سياقات متنوعة وبمعدلات مرتفعة حتى *يألفها الفرد* ويعمل بمقتضاها وذلك على *النحو التالى*:

- **استخدم** عبارة أنا حين تتحدث مع الآخرين كى تعبر عن مشاعرك «أنا أشعر»، ورغباتك «أنا أريد» (١٦٦ : ١٧٦).

- **عبر عن تفضيلاتك** بمصطلحات غير محايدة تعكس *إرادتك* ومسئوليتك أيضا عما سيترتب على تلك التفضيلات، فعلى سبيل المثال قل **«أنا أحب هذا الحساء»** بدلا من **«هذا الحساء جيد»** (٥٥)، أو «أنا معجب *بهذا الزى الذى ترتديه*» بدلا من «*الزى الذى ترتديه* جميل».

لكن يجب مراعاة ألا تفرط فى استخدام كلمة «أنا» فى سياق التحدث عن قدراتك وإمكانياتك فهذا يعد شكلا من أشكال الغرور، أو الاعتداد المتضخم بالذات، إلا أنه لا ضير من استخدامها فى مجال التعبير عن رأيك، ومشاعرك، فهذا أحد مظاهر توكيدك لذاتك.

ولعل سوء الفهم الناتج عن الاعتقاد بأن «أنا» ترتبط بالاغترار بالذات، وهو معنى غير مرغوب فى ثقافتنا ما يجعل الناس تحجم، بدرجات متفاوتة، عن استخدامها، وهو ما يجعل الموقف أكثر صعوبة، بالتالى، فى برامج التدريب التوكيدى الهادفة إلى حث الفرد على تكرارها، حيث يميل الأفراد إلى استخدام ألفاظ أخرى مثل «نحن»، «أحنا»، «النفر منا» تجنبا لمظنة أن يكون ممن يغترون بأنفسهم فى حال استخدام كلمة «أنا».

٧ - التعبير عن الرفض:

لسنا مطالبين بتلبية كل ما يطلبه الآخرون منا، فكلمة «لا» تعتبر حقا من حقوق الإنسان، حتى أنه يحق له أن يقولها منفردة، فليس لزاما علينا أن نبرر للآخرين كل ما نرفضه، وتتمثل أهمية تلك المهارة فى أنها تدعم استقلالية الفرد، وحريته أيضا، وخاصة إزاء من يمارسون ضغوطا ملحة عليه (١٦٦ : ١٧٨)، ونقدم فيما يلى بعض القواعد التى تساعد الفرد على تنمية تلك المهارة النوعية ذاتيا.

- يجب أن تفرق بين **الرفض** (*) **واللفظ** (**)، فالأول لمطلب محدد، والثانى لشخص (٥٣)، فعلى سبيل المثال ليس معنى أنك رفضت الذهاب مع زميل لرحلة أنك تلفظه أو ترغب فى قطع علاقتك به، لأنك قد تستجيب لمطلب آخر له إذا سمحت الظروف حينئذ بذلك.

- **ابتعد** عن «لا» القابلة للمراجعة، ذلك أن قول «لا» وأنت تعنيها سيقلل من ضغوط الآخرين عليك مستقبلا (١٤١ : ٨١ - ٨٣).

- **يجب** أن يصحَبَ الرفض بأسباب، وليس بأعذار، ونظرا لصعوبة التمييز بين العنصرين يفضل أن يتدرب الفرد أولا على *الرفض البسيط* فقط ثم على *الرفض المسبب*، فالسبب إذا غاب سينتفى الرفض بالتبعية، فحين يرفض حضور أمسية شعرية مع صديق لأنه يرتبط بعمل معين فإنه قد يقبل دعوة تالية حين ينتهى من إنجاز هذا العمل. أما العذر فقد يكون أحد أشكال المماطلة، فحين يقول الفرد بأنه «مشغول» (عذر) فهذا يعنى أنه سيختلق عذرا جديدا حيال المطلب اللاحق (٥٣).

(*) Refuse

(**) Reject

٨ - إدارة العلاقات الشخصية:

يتضمن التدريب التوكيدى لهذه المهارة خمسة مجالات هى:

– **بدء علاقة (*)** : وتعتمد على مهارة الفرد فى استخدام أسلوب الإفصاح بصورة متبادلة حيث يشجع الطرف الآخر من خلال الأسئلة المفتوحة على أن يفصح عما لديه، وأن يبادله إفصاحا بإفصاح، ويعبر له عن مدى جاذبيته، ويطلب لقاءات أخرى معه إيذانا ببدء العلاقة.

– **وضع حدود العلاقة (**)** : من حيث العمق، ومعدل التفاعل، وماذا يريد الفرد من العلاقة حتى لا تتجاوز تلك الحدود فيضطر للانسحاب منها.

– **الحفاظ على العلاقة:** وذلك من خلال تبادل الدعم بين طرفيها، ومحاولة إشباع الحاجات المتنوعة، والمتغيرة لطرفيها.

– **توسيع العلاقة (***)** : من خلال إبداء الرغبة بصورة واضحة لتعميق وتوطيد العلاقة مع الطرف الآخر، من قبيل أن تقول له «أريد أن نقضى معا فترة أطول» أو «أريد أن أعرف المزيد عنك».

– **إنهاء العلاقة (****)**: سواء بصورة مؤقتة مثل إنهاء محادثة، كأن يقول للآخر: «لقد استمتعت بالتحدث معك ثم يتحرك بعيدا بسرعة» (١٣٣)، أو بصورة دائمة، وهى المهمة الأصعب، كأن يخبره بأنه غير راغب فى استمرار العلاقة لأنه يشعر بأن الطرف الآخر لا يقوم بواجباته التى يحتمها دوره فى العلاقة.

ويطرح المتخصصون أساليب متنوعة لمساعدة الفرد على صقل تلك المهارة من قبيل:

– ابدأ الحديث مع من يجلس، أو يقف، بجانبك فى أى سياق، فتلك العملية مفيدة لبدء علاقة مع الآخر، ويشير «باريكل» Parikle إلى أهميتها بقوله: «لقد نجحنا فى الوصول إلى الكواكب الأخرى، ولكننا لم ننجح فى الوصول إلى بعضنا البعض» (١٦٣ : ١٢٠)، ومما ييسر علينا ذلك أن نحيط علما بالأحداث الجارية فهى مدخل مناسب لبدء الحديث، عادة، مع

(*) Instigation
(**) Relimitation
(***) Expansion
(****) Termination

الآخر، أو أن نبحث عن تعليق يناسب الموقف الذى يجمعنا به كالتعليق على مشهد يحدث أمامكما أو خبر فى صحيفة يقرؤه أحدكما، أو شخص ثالث.

– راقب كمية المعلومات الشخصية التى تقدمها، فالإفصاح المفرط فى بداية العلاقة غير مطلوب (١٥٩ : ٧٤ – ٧٥).

– وسع دائرة معارفك أو أصدقائك حتى تتجنب الشعور بالعزلة، واحرص على أن تلتقى بهم بمعدلات مناسبة، وعلى فترات ليست متباعدة (فترة الأعياد والمجاملات الهامة) فكما يقول أرسطو: **«نحن نفقد العديد من صداقاتنا لنقص فرص الحديث المتبادل معهم»** (٥٥ : ٢٠٨).

– **احرص** حين تتحدث على ألا تبدأ حديثك إلا بعد أن يفرغ الآخر من كلامه، فالتحدث قبيل ذلك يعتبر اعتداء على حقه فى الكلام.

– **انتهز** فرصة لتغير مسار المحادثة فى الاتجاه الذى ترغبه كأن تتحدث عن خبرة مفيدة حدثت لك، وتدرب مسبقا على ذلك بأن تحكيها لشخص لا تعرفه جيدا، ثم لمن تعرفه كأحد أشكال صقل تلك المهارة (٥٥ : ٨٠).

– **وضح** له مكانته لديك كأن تقول لصديق تعتز به **«أنا أشعر أنك من أفضل أصدقائى»** فهى لفتة تقوى أزر العلاقة.

– **جامل** الآخر فى نهاية اللقاء بعبارة تشعره بأنك تبنيت انطباعا إيجابيا حوله كأن تقول له **«لقد أسعدنى حديثك الشيق، وأود أن يتكرر لقاؤنا ثانية قريبا»** أو **«أجمل ما فى هذه الرحلة هو صحبتكم»**.

٩ – تلطيف والتخفيف من وقع التوكيد:

يهدف التوكيد إلى مساعدة الفرد على الوصول إلى أهدافه، والحفاظ على مصالحه، وحقوقه دون انتهاك حقوق الآخرين، بل والحصول على دعمهم أيضا.

ومن المفترض أن تحدث بعض الآثار الجانبية الضارة نتيجة لهذه العملية؛ مثلما يفعل الدواء، لذا يجب على الفرد أن يعمل على تقليل تلك الآثار إلى المستوى الأدنى، وذلك من خلال تلطيف الاستجابة التوكيدية بمزجها بعناصر أخرى، **اعتذارية واعتبارية وتبريرية**، والتى نطلق عليها **مخففات** التوكيد حتى تصبح تلك الاستجابة أكثر قبولا من الطرف الآخر، وأقل إثارة لمشكلات جانبية معه، مثلما تعطى الأم قطعة من الحلوى أو كوبا من العصير مع الدواء الذى تقدمه لابنها حتى يصبح مستساغا.

ومما يمكن للفرد أن يفعله لأداء تلك المهمة على النحو المطلوب ما يلي:

– أن يسبق الاستجابة المؤكدة اعتذار عما قد تسببه من مضايقات سلفا مثل «أنا آسف لأننى مضطر لإبلاغك بأننى لم أستطع إنجاز ما طلبته منى فى الموعد المحدد». أو أن يصحبها ابتسامة أو عبارة تعاطفية ودية تمهد الطريق إلى تقبلها من قبيل «أنا أعرف أنك مشغول، ولكن لى عندك طلبا بسيطا» (١٤١ : ٧٦) أو «مع أن لك مكانة كبيرة فى قلبى إلا إنه من الضرورى أن ألفت نظرك إلى أنك تتعامل معى، مؤخرا، بطريقة تضايقنى».

– أن يتلو الرسالة التوكيدية الناقدة، أو الغاضبة، رسالة إيجابية ملطفة مثل «كلامك آلمنى لأننى أكن لك تقديرا خاصا» (٥٣)، أو «لا يمكننى إعارتك الكتاب الذى تريده لأننى أستعمله بشكل مكثف هذا الأسبوع»، ويصبح الرفض أقل وطأة فى موقف كهذا حين تستخدم المبدأ القائل «ليس الآن ولكن غدا»، بحيث لا تغلق الباب فى وجهه على الرغم من رفضك الحازم لما يريد الآن كأن تضيف قائلا: «ولكن يمكن أن أعيره لك الأسبوع القادم».

– تذكر بأن المشكلة ليست فى أن تقول «لا» للآخر، ولكن كيف تقولها، فإن قلتها مصحوبة بابتسامة، وإبداء التفهم لموقفه، وتوضيح مبررات ذلك فسينخفض احتمال الإضرار بالعلاقة حينئذ، أما إن قلتها بطريقة سخيفة تنطوى على إشعاره بالذنب لأنه طلب منك شيئا، فهذا ليس توكيدا، كأن تقول له «ألم أساعدك فى مشكلة مشابهة من قبل»، أو تعطيه انطباعا بأنك تدينه كأن تقول له: «أنا لا أعير الناس أشيائى فهم لا يعيدونها عادة».

وفى مثل هذه الحالة ستصبح «لا» مصدرا لإثارة القلاقل فى علاقاتك الشخصية وهو ما لا نرغبه.

١٠ – تحمل توكيد الآخر:

إن نجاحك فى توكيد ذاتك، والذى يعد غاية تشحذ مجمل قواك لبلوغها نظرا لما لها من عائد إيجابى على استقرارك وتوافقك النفسى، يتوقف بدرجة كبيرة على قدرتك على تفهم وتحمل توكيد الآخرين، ومساعدتهم على أن يكونوا كذلك، فالحياة فى عالم المؤكدين ذوى العلاقات الندية أفضل كثيرا من الحياة فى محيط الخاضعين التى ينقسم فيها الناس إلى قسمين: مؤثرين ومنقادين، وهو أمر غير مستساغ بالطبع، ومما يساعدك على تحمل توكيد الآخرين مجموعة من القواعد منها ما يلى:

- تذكر أن المؤكد هو من يدع الآخرين يؤكدون أنفسهم أيضا، فالتوكيد كالهواء حين نستنشقه جميعا لن ينفد من الغرفة، فهو حق لكليكما. ومن ثم يجب أن تتدرب على تحمل توكيد الآخرين حتى تقيم علاقات متوازنة وصحية معهم.

- **تعاطف** مع الآخر، واعترف بأن له آراء مساوية في القيمة لآرائك، وشجعه بناء على ذلك على الإدلاء بها، وهو شرط ضروري للتواصل التوكيدي، وتكمن أهمية مبدأ التعاطف كعنصر محوري في بناء قدرة الفرد على تحمل توكيد الآخر، في إن التعاطف (*) مشتق من كلمة ألمانية (**) تعني أن تشعر بما يشعر به الآخر، في أي لحظة، وما دام الأمر كذلك، وحيث أنك ترغب في توكيد ذاتك، لذا يجب عليك أن تتفهم وتتعاطف مع رغبته في توكيد ذاته، بل وتساعده على بلوغ تلك الغاية أيضا.

- **طريق التوكيد** ليس ممهدا، ولا مستقيما تماما مثل قضبان القطار، لذا توقع أن الساعي لتوكيد ذاته قد يمارس توكيده بصورة قد تكون غير منضبطة بمبادئ التوكيد المتعارف عليها بشكل كامل، ومن ثم اعذره، وحاول أن تساعده على ترشيد وصقل مهاراته التوكيدية، ولا تتصيد أخطاءه التوكيدية، وحاول أن تلفت انتباهه إليها إن تكررت، وأن تغض الطرف عنها إن حدثت بصورة غير مقصودة.

سادسا - التقييم الذاتي لآثار برنامج التنمية الذاتية للتوكيد:

إن القائم بتنمية توكيده ذاتيا، كمن يحاول إنقاص وزنه يريد بعد فترة من المثابرة على الالتزام بنظام غذائي معين أن يرى حصاد ذلك، ليقيم مدى التقدم الذي حدث، إن كان هناك تقدم، وذلك بأن يزن نفسه ليعرف كم فقد من الكيلوجرامات. وكذلك المتدرب ذاتيا يريد أن يعرف كم فقد من عدم التوكيد، وكم اكتسب من التوكيد.

ولكي يقوم الفرد بذلك فهو يقارن بين واقعه التوكيدي الآن بما كان قبل بدء عملية التنمية الذاتية، وهناك معايير، ومحكات، متعددة يستطيع أن يقرر في ضوئها مدى تقدمه، والذي سيشجعه، إن وجد، على إحراز المزيد من التقدم لاحقا.

وتتمثل أبرز تلك المؤشرات للحكم على التحسن فيما يلي:

(*) Empathy
(**) Einfuhling

- اختلاف إجاباته الحالية على نفس المقياس التوكيدى، أو ما يكافئه، الذى طبقه قبل الشروع فى البرنامج عن إجاباته حينذاك.

- هل أصبح يواجه نفس الصعوبة فى المواقف التى تتطلب سلوكا توكيديا مثلما كان الحال قبل البرنامج.

- هل انخفض مستوى القلق الذى كان يشعر به قبيل تلك المواقف الآن مقارنة بما قبل التدريب.

- ما هي المزايا التى عادت عليه من وراء توكيده الذى أصبح مرتفعا الآن.

- مدى رضاه عما أحرزه من تقدم كدالة للتدريب. أم أن حجم الشكوى من انخفاض توكيده، واستياءه من نفسه من جراء ذلك ما زال قويا.

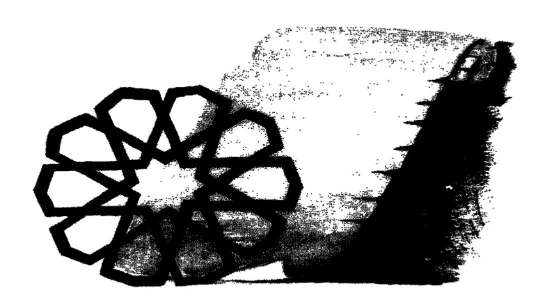
- هل شعر المحيطون به بما طرأ عليه من تغيرات، وما رأيهم فيها، وبطبيعة الحال فإنه إن شعر بتغير، فى حين أن الآخرين لم يشعروا به، فسيكون المحك فى هذه الحالة هو، لا هم، أما إن اتفق الطرفان فهذا مؤشر إضافى للتحسن.

- تبقى بعد ذلك مسألة كيفية حفاظه على ما أحرز من تقدم عبر الزمن بحيث لا تفتر همته بعيد شعوره بالتحسن ، لأن الإحساس بالرضا عن النفس قد يفت فى عضد الفرد، ويصرفه عن الاستمرار فى محاولات التنمية، أو المحافظة على ما توصل إليه، وهو ما لا نريده، وفى المقابل فإن مانرمى إليه أن يغرى هذا الشعور بالتحسن والرضا عن الذات المتدرب على السعى والعمل بدأب للحفاظ على تلك المكتسبات التى حققها فى معركته مع عدم التوكيد.

والآن وبعد أن حاولنا تقديم صورة مبدئية حول مظاهر الارتقاء التوكيدى عبر الزمن، وكيفية حدوثه، وطبيعة الأساليب التى يمكن للفرد استخدامها فى القيام بعملية التنمية الذاتية للتوكيد، وعقب أن عرضنا لبعض المبادئ والإرشادات التى قد تساعده، حين يلتزم بها، فى القيام بتلك العملية بأكبر قدر متاح من النجاح، لا يبقى إلا أن نناقش بعض القضايا ذات الطابع العام للتوكيد فى الثقافة المصرية والعربية والإسلامية، حتى يتعمق فهمنا، وتتضح رؤيتنا له على نحو يرشد من خطانا فى جعل التوكيد قيمة مجتمعية ملموسة فى السلوك اليومى لمواطنينا حتى نستثمر هذه الطاقات البشرية بصورة أفضل.

« السعادة هى أن نتعلم تحمل ما لا نستطيع تغييره »

شيلار (١٦٠ : ٢٦١)



الفصل السابع
قضايا متصلة بالتوكيد

المحتـــويـــات

توكيد الذات

- التوافق الزواجى .
- الفعالية التنظيمية .
- الإبداع .
- الشموخ الحضارى الإسلامى .
- الفعالية الشخصية .

حاولنا عبر الفصول السابقة من الكتاب فهم ظاهرة التوكيد تعريفًا، وتكوينًا، وتفسيراً، وتغييراً، سواء بصورة نظامية أو ذاتية. بيد أن فهم التوكيد فى حد ذاته قد لا يكفى للإحاطة بدوره فى منظومة الظواهر النفسية الاجتماعية الأخرى المصاحبة له، والتى يصعب علينا حين نستبعد وجودها – على المستوى التصورى على الأقل – أن نُقيِّم دوره بصورة جلية .

تبعًا لهذا التصور نجد لزاما علينا مناقشة مجموعة من القضايا الخاصة بعلاقة التوكيد ببعض تلك الظواهر لفهمه بدرجة أكبر. فالشيء يُدرك بصورة أفضل، عادة، فى الإطار الأعم الذى ينتمى إليه، فضلا عن استشراف آفاقه التطبيقية على المستوى الاجتماعى كنتيجة لتفاعله معها .

وحتى يصبح حديثنا أكثر عيانية ستنصب مناقشتنا فى هذا السياق على خمس ظواهر نعتقد أنها ذات علاقة وثيقة بالتوكيد وهى :

أولاً : التوافق الزواجى .

ثانيًا : الفعالية التنظيمية .

ثالثًا : الإبداع .

رابعًا : التراث الحضارى الإسلامى .

خامسًا : فعالية التوكيد .

ومما يجدر التنويه إليه أن هناك ظواهر أخرى ذات صلة قوية بالتوكيد مثل المشاركة الاجتماعية، والعلاقات الدولية، والأقليات، والصراع السياسى، والاضطراب النفسى، إلا أننا سنقتصر على ما سبقت الإشارة إليه فقط من ظواهر لاعتبارات عملية، ذلك أنه لا يمكننا مناقشة كل شيء عن التوكيد فى عمل واحد نظرا لمحدودية الحيز المتاح لنا، وحتى تصبح رؤيتنا أكثر تبلورا، فضلا عن أننا حاولنا، وسع طاقتنا، أن ننتخب ظواهر تمثل الدوائر الحيوية التى يتحرك فى محيطها الفرد بدءا من أسرته، مرورا بعمله، وانتهاء بثقافته، وحضارته .

وفيما يلى تفصيل لما أجملناه من تلك القضايا .

أولاً : توكيد الذات والتوافق الزواجي :

يُعرَّف التوافق الزواجي (*) بأنه :

« حالة وجدانية تُعبِّر عن مدى تقبل العلاقة الزوجية، وتعكس طبيعة التفاعلات المتبادلة بين الزوجين فى المجالات المختلفة، والتى تتسم بمدى الشعور بالإشباع الجنسى، والتجانس الفكرى، والتشابه القيمى، والتعبير المتبادل عن المشاعر الوجدانية، والاتفاق حول أساليب تنشئة الأطفال، واحترام أسرة الطرف الآخر، وإظهار الحرص على العلاقة »

وتتمثل أهمية التوافق فى أن انخفاضه يثير مشكلات عديدة بين الأزواج قد تصل إلى حد الطلاق فضلا عن أنه يعد تربة مواتية لاندلاع النزاعات العنيفة بين الزوجين، على المستوى البدنى أو اللفظى، والتى قد تؤدى حين تحدث على مرأى ومسمع من الأبناء إلى انعدام شعورهم بالأمان، والخوف من انهيار الأسرة، فضلا عن أن اعتيادهم على رؤية تلك النزاعات يزيد من احتمال ممارستهم للعنف فيما بعد، ومن جهة أخرى فهو يشوه صور الزوجين، وكذا أبناؤهم، فى عيون الأسر المحيطة، وخاصة حين تترامى إلى أسماعهم وأبصارهم تلك المشاهد الصراعية، مما يؤثر سلبا على مكانتهم الاجتماعية، ويُقلِّص من علاقات تلك الأسر بهم فضلا عما يلحق بتصوراتهم عن ذواتهم، والتى تُستَمد جزئيًا من إدراكهم لتصورات الآخرين عنهم، من أضرار .

وفى المقابل فإن ارتفاع مستوى التوافق يُزيد من قدرة كلا الزوجين على تحمل الضغوط الحياتية، واجتياز الأزمات التى يواجهونها (١٣٥)، ويجعلهم أكثر سعادة فى الحياة بشكل عام، وأكثر قدرة على توظيف طاقاتهم وقدراتهم للقيام بأعباء الأدوار، وإنجاز المهام المنوطة بهم بقدر أكبر من الكفاءة، ومن هنا نستطيع فهم العلاقة بين التوافق الزواجى والتقدم الاجتماعى .

من المعروف أن التوافق الزواجى يتشكل تبعًا لمتغيرات عديدة، ما يعنينا أن نقف على دوره منها، فى هذا المقام، هو متغير توكيد الذات، وقد أشارت دراسات قليلة لهذا الدور وحاولت تقييمه بصورة واقعية من بينها دراسة أجراها المؤلف بمشاركة أحد الزملاء (**)

(*) Marital adjustment

(**) الدكتور محمد حسن عبد الله أستاذ علم النفس المساعد بكلية الآداب جامعة المنيا وعنوانها : توكيد الذات والتوافق الزواجى، وقد نشرت بالمجلة العربية للعلوم الإنسانية التى تصدر عن جامعة الكويت فى العدد السابع والستين ، السنة السابعة عشرة ، ١٩٩٩ ، ١٧٨ - ٢١٣ .

للتعرف على طبيعة هذا الدور فى الثقافة المصرية على عينة مكونة من (١٤٠) زوجا وزوجاتهم (ن = ٢٨٠)، من المتعلمين تعليمًا عاليًا ومتوسطًا، ممن يعملون فى الحكومة ومؤسسات القطاع العام. وقد تمثلت أبرز النتائج التى تم التوصل إليها فى هذا الخصوص فيما يلى :

- حين ترتفع مهارة إبداء الإعجاب، وضبط النفس، والاعتذار العلنى، والمصارحة يزيد التوافق الزواجى بشكل عام لدى الطرفين، وحين نفحص مضمون تلك المهارات سنجد أنها تعبر عن قدر مرتفع من المهارات الاتصالية التوكيدية، ولا غرابة فى ذلك فالتواصل الجيد لب الزواج الناجح، والمحرك الرئيسى للرضا عنه، فهو الذى يساعد كل طرف على معرفة الكثير حول مزاج الطرف الآخر، وحاجاته، ورغباته، وهذا يتطلب، أن يعبر كل منهما عن نفسه بتلقائية أى يتحلى بقدر مرتفع من التوكيد (٧٨) .

وفى المقابل يتدنى التوافق الزواجى فى ظل درجة مرتفعة من مهارة الدفاع عن الحقوق الخاصة، وتوجيه النقد، وإظهار الاختلاف .

وقد أشارت دراسة «هولى» Hooley إلى نتائج مشابهة حيث تبين انخفاض الرضا عن العلاقة الزواجية حين يزيد معدل توجيه النقد للطرف الآخر، وتُستخدم عبارات سلبية بصورة متكررة، وتتضاءل احتمالات الإفصاح المتبادل (١٢٢) .

- من أكثر المهارات التوكيدية تنبؤا بانخفاض مستوى توافق الأزواج توجيه النقد للزوجة بصورة متواصلة، وقد يعزى هذا إلى أن هذا النقد قد ينطوى على عبارات لائمة وغاضبة مما يثير استياء الزوجة، ويشعرها بأنه يُحط من قدرها فضلا عن أن الإسراف فى توجيه النقد للزوجة، وخاصة فى حضور الأخرين، قد يصيب مفهومها عن ذاتها فضلا عن علاقاتها ومكانتها الاجتماعية بينهم بأضرار يصعب حصرها، ولا يغيب عن بالنا المثل الشهير «**اللى يقول لمراته يا هانم يقفوا لها على السلالم، واللى يقول لمراته يا عورة يلعبوا بيها الكورة**»، بالإضافة إلى أن ذلك يضعف من دور الزوجة كأم فى عملية ضبط والتحكم فى الأبناء وتنشئتهم بصورة سليمة حتى أن إحدى المبحوثات ذكرت أن ابنها كان يهددها إذا لم تلبِّ مطالبه بأنه سيجعل والده، زوجها، يضربها .

- بالنسبة للزوجات فقد كان أكثر المهارات التوكيدية تنبؤا بتوافقهن الزواجى ذلك القدر المنخفض من توجيه النقد للزوج، والمرتفع من إبداء الإعجاب به. أى أن المزيج المكون من إظهار التقدير للزوج، وتجنب توجيه النقد إليه يعد من أهم الممارسات التى تزيد التوافق

وهو ما يوحى بأننا إزاء توجه ثقافى يُحبِّذ تجنب الصراع، والحرص على الحياة الزوجية، وهو ما يعكس **حكمة الزوجة** المصرية التى تحتفظ، وتُحسِّن من توافقها الزواجى بأن تتجنب، قدر المستطاع، التعليق على مثالب الزوج لتحد من فرص إثارة النزاعات الزوجية، من جهة، وتحرص فى الوقت نفسه على استمالته بإبراز مآثره وإظهار الإعجاب به، وإشعاره بقيمته ومكانته من الجهة الأخرى .

هذا فيما يتصل بالعلاقة بين التوكيد والتوافق الزواجى، بصورة عامة، بيد أن هذا لا ينفى وجود جوانب نوعية لتلك العلاقة من شأن إلقاء الضوء عليها أن يجعلنا نفهمها بشكل أفضل. ويمكن الوقوف على هذه الجوانب حين ننظر للمسألة من الزوايا، المتنوعة، التالية :

(أ) التفاوت التوكيدى والتوافق الزواجى .

(ب) التوكيد فى العلاقات الجنسية بين الزوجين والتوافق الزواجى .

(جـ) التنشئة التوكيدية الزواجية. والتوافق الزواجى .

ولنبدأ النظر إلى عملية التوافق الزواجى من الزاوية الأولى التى من شأنها تعميق فهمنا له وهى :

(أ) التفاوت التوكيدى والتوافق الزواجى :

يشير هذا المتغير إلى مدى التشابه بين مستوى توكيد كل من الزوج والزوجة فهل هما متشابهان توكيديا (ارتفاعاأو انخفاضا) أم مختلفان (أحدهما مرتفع والآخر منخفض) فهناك وجهات نظر متعددة حول أثر هذا التفاوت فى تحديد مستوى التوافق : **فهل** يؤدى ارتفاع كل منهما إلى انخفاض التوافق، مثلما يقول المثل الشعبى المصرى «**مبروم على مبروم ما يفتلش**»؟

أم أن التفاوت يؤدى إلى توافق نتيجة الرغبة فى التكامل؟ فالزوجة منخفضة التوكيد تبحث عن زوج مرتفع توكيديا حتى يكون سندها فى مواجهة المواقف العصبية التى تحتاج قدرا مرتفعاً من التوكيد. وبطبيعة الحال لن نستطيع ترجيح أى تصور منهما فى حالة دراسة مستوى توكيد كل طرف على حدة وعلاقته بالتوافق الزواجى، نظرا لصعوبة فهم دور التوكيد فى مثل هذه الحالة، لأننا سنكون حينئذ كمن يدرس كلا من الأكسجين والهيدروجين بصورة منفصلة ليكتشف خواص الماء الناتج عن تفاعلهما، وقياسا على ذلك فإن **مقدار** *التفاوت* بين مستوى توكيد *الزوجين* ، **وليس مستوى** توكيد كل منهما منفرداً *هو الذى* يحدد

مستوى التوافق الزواجي، فعلى سبيل المثال قد يتوافق زوج منخفض في مهارة الإفصاح عن المشاعر الوجدانية نحو الآخرين ومرتفع على مهارة التعبير عن الرأى مع زوجة مرتفعة على المهارة الأولى، ومنخفضة على الثانية نظراً لإدراكهما أنهما يشكلان وحدة أو تكاملا توكيديا فهى تزوده بالمشاعر حين يرغب في الحصول عليها، وهو يقدم لها الرأى والمشورة حين تمس حاجتها لاتخاذ قرار أو اكتشاف ما بها من نقاط ضعف تقلل من كفاءتها الاجتماعية .

وقد أجرى الباحثون، قليلاً من الدراسات للتحقق من الفروض الخاصة بطبيعة تلك العلاقة، حيث وجد « جراى ليتل وباركس » Gray - Little & Barx أن رضا الزوجة عن العلاقة الزواجية ينخفض حين تكون أكثر توكيدا من زوجها، ويرتفع حين يتساويان توكيديا (١٠٤) وتبين في دراسة أجراها « دافيسون وزملاؤه» Davison etal أن ما يحدد مقدار التوافق ليس حجم إفصاح أى منهما عن مشاعر الحب، والسعادة، والحزن والضعف، بل مقدار التفاوت بينهما في درجته، حيث اتسم الأزواج المتوافقون بدرجة مرتفعة من التشابه في الإفصاح عن المشاعر، وليس بمستويات مرتفعة من الإفصاح، واتضح كذلك أنه كلما كان التفاوت كبيرا، بغض النظر عن وجهته لصالح الزوج أم الزوجة، كان التوافق منخفضا، أى أن التفاوت مضاد للتوافق، وأن المساواة التوكيدية تفرز علاقة توافقية .

ومما يجدر ذكره أن متغير **التفاوت التوكيدى** لا يؤثر في مستوى التوافق الزواجي بصورة مباشرة بل هناك متغيران آخران يُعدلان هذا التأثير يتمثل أولهما في تفضيل مهارات توكيدية دون غيرها لدى الطرف الآخر، ومن ثم تقبلها، واحتمال التوافق زواجيا في ظلها، ففى دراسة آجراها «هاوكنز» Hawkins قرر بعض الزوجات أنهن يفضلن الزوج الذى يُفصح عن مشاعره، في حين أشار الأزواج إلى تفضيلهم الزوجة المنخفضة في التعبير عن مشاعرها (١١١)، أى أنهم سيكونون أكثر توافقا في ظل هذا الوضع حتى لو كان هناك تفاوت توكيدى بينهما في هذه المهارات ما داموا يفضلونها، وفي دراسة أجرتها « مارى حبيب » ذكرت مجموعة من الزوجات المصريات أن أهم الجوانب التى **يهملها** الزوج المصرى هى : التعبير عن المشاعر العاطفية. في حين ذكر مجموعة من الأزواج أن أهم ما يضايقهم من زوجاتهم كثرة اختلافهن في الرأى ووجهات النظر معهم (٨ : ١٦٠ -١٦٣). أى أن الزوجات تشكو انخفاض إحدى مهارات التوكيد لدى أزواجهن (الإفصاح عن المشاعر)، في حين يشكو الأزواج من ا رتفاع إحدى مهارات التوكيد لدى زوجاتهم (التعبير عن الآراء

المخالفة)، وهو ما يشير إلى أهمية الدور الذى يمارسه متغير التفضيل التوكيدي فى تعديل تأثير متغير التفاوت التوكيدى على مستوى التوافق الزواجي. أما ثانى المتغيرات التى تتوسط بين متغيرى التفاوت والتوافق فيكمن فى إدراك مستوى توكيد الآخر؛ ذلك أن إدراك الزوج لمستوى توكيد زوجته يسهم فى تحديد مدى تأثير هذا المستوى في التوافق، وليس مجرد التفاوت في حد ذاته فقط. وهو تصور أقرب إلى الواقع، فالمسألة لا تكمن فى مجرد مدى التفاوت بل فى طبيعة إدراك الفرد لهذا التفاوت : هل هو فى صالح العلاقة الزواجية أم ضدها ؟ ومما يتسق مع هذا التحليل التصورى، أنه اتضح فى إحدى الدراسات التى أُجريت فى الثقافة المصرية التى تُحبِّذ تحلى المرأة العاملة بمهارات توكيدية مرتفعة كى تتمكن من حماية نفسها خارج المنزل، ولا تنقاد للآخرين، فإن الأزواج يصبحون أكثر تهيؤًا لتقبل هذا الارتفاع ويدركونه كظاهرة إيجابية نافعة لهم، ومن ثم يتقبلونه ويتكيفون معه، فهى إن لم تكن كذلك قد تخضع لمحاولات الإغواء والهيمنة من قبل بعض الرؤساء، أو تنقاد لآراء بعض الزميلات حول كيفية إدارة علاقاتها الزوجية مما ينعكس سلبا على توافقهما الزواجي، ومن ثم فهم يشعرون بالتوافق فى ظل هذا القدر المرتفع من التوكيد، الذى قد لا يتوافق فى ظله أزواج غير العاملات .

(ب) التوكيد فى العلاقات الجنسية بين الزوجين والتوافق الزواجى :

بما أن النشاط الجنسي من الجوانب الرئيسية فى العلاقة الزوجية، والذى يميزها عن غيرها من العلاقات الأخرى، لذا فإن إشباع الحاجات الجنسية من خلال تلك العلاقة يعد مؤشراً هاما للتوافق الزواجي، والعكس صحيح أيضاً، فمن المعروف أن نشأة واستمرار وتفاقم العديد من المشكلات الزواجية قد يتأثر بدرجة ما بعدم التوافق الجنسي، ومن هذا المنطلق فإن القدر المرتفع من التوكيد فى العلاقات الجنسية بين الزوجين يحول دون حدوث مشكلات فى هذا الجانب تؤثر سلبًا على التوافق الزواجي، من جهة، فضلاً عن أنه يجعل هذه العلاقة مشبعة لكلا الطرفين، وبذا يزداد توافقهما الزواجى من جهة أخرى، فعلى سبيل المثال يرى «كارول وترافيز» Carol & Travis أنه يجب على الزوجة لكى تتخلص من التوتر الذى يمكن أن يشوب العلاقة الجنسية مع زوجها، والذى يقلل من التوافق الزواجي، مناقشة المشاعر والمشاكل الجنسية معه بصراحة (٨ : ٩١)، وهى مهارة توكيدية، فضلا عن أن تدريب الزوجة على أن تفصح عن رغباتها الجنسية، وتلفت نظر زوجها للكيفية التى يثيرها بها، وتبادر بطلب اللقاء الجنسي، وتخبره بما تحب وما لا تحب من الممارسات أثناء الجماع، وتطلب منه ألا يتعجل القذف يجعل العلاقة أكثر إمتاعًا لكليهما (١٣٧) .

وجدير بالذكر أن العديد من برامج التدريب التوكيدى فى العلاقات الجنسية التى ظهرت فى الغرب تُعنى بتنمية المهارات المتصلة بتلك العملية لدى الزوجة، بوجه خاص، مع أنها فى ظل تلك الثقافة، كما هو متوقع، تتسم بقدر كبير من الحرية والمبادأة، وهو ما يبرز ضرورة الاهتمام بصقل تلك المهارات لدى المرأة المصرية والعربية، والتى تعتبر أكثر احتياجاً لها، لكى نرأب ثغرة متسعة، يتسرب منها العديد من مُسببات تدنى التوافق الزواجى، ومن المفترض أن يؤدى القدر المنخفض من التوكيد الجنسى إلى إثارة العديد من المشكلات لدى الطرفين، وخاصة الزوجة، بما يجعل الحياة الزوجية أقل سعادة، ومما يدلل على ذلك ما أشارت إليه «كاتانى» Catanie من وجود علاقة دالة بين انخفاض توكيد الزوجة وتعرضها للإساءة الجنسية (٢٠٧) فالزوجة منخفضة التوكيد **أكثر عرضة** للممارسات الشاذة من قبل الزوج حيث قد يجبرها على ممارسة أنماط جنسية شاذة، أو يرغمها على أن تفعل بعض الأشياء غير الصحية، أو يضغط عليها لممارسة الجنس أثناء فترة الحيض، أو فى أوقات غير مناسبة كأن تكون متعبة أو مريضة، أو يجبرها على الممارسة المكثفة أثناء بداية الحمل، وهو ما قد يؤثر سلبا على الجنين، أو يجامعها عنوة وهى صائمة فى نهار رمضان فيُفسد عليها دينها، أو بدون عازل أثناء فترة الإخصاب عقب انتهاء الدورة الشهرية بعد الولادة مع أن صحتها لا تحتمل الإنجاب الآن .

وحرى بالذكر أن الإسلام قد تطرق سواء من خلال القرآن الكريم أو السنة المُطَّهرة لهذه المسألة بصورة مُفصلَّة حتى يضمن **علاقات جنسية آمنة**، ومشبعة، أيضاً، لكلا الطرفين، والتى يصعب أن تتم فى ظل غياب قدر مرتفع من التوكيد. فعلى سبيل المثال يُشدِّد القرآن على أن يتجنب الزوج الإقدام على ممارسات جنسية معينة مع زوجته كوطئها من الخلف، أو أثناء الحيض، وهو ما يوجب على المرأة أن تتحلى بقدر مرتفع من التوكيد يسمح لها برفض تلك الممارسات بحزم إذا أصر الزوج عليها، ويدعو الرسول عليه الصلاة والسلام الأزواج إلى العمل على تهيئة المرأة جنسياً قبيل الجماع، ومراعاة التزامن فى توقيت القذف معها حتى تصل هى الأخرى لهزة الجماع، ومن ثم تشعر بالإشباع الجنسى مثله، وهو ما يتطلب أن تلفت انتباهه لوجوب مراعاة ذلك فى حالة تجاهله لتلك المبادئ المفيدة، ومن هذه الزاوية قد يجوز لنا القول بأن برامج التدريب على التوكيد الجنسى بين الزوجين تُسهم، إذا أجريت وفق الضوابط الشرعية كأن يكون المتدربون والمدربون من نفس النوع مثلا، فى تحقيق تلك الغايات الإسلامية الرامية لصيانة مصالح طرفى العلاقة الزوجية.

(جـ) التنشئة التوكيدية الزواجية والتوافق الزواجى :

نظرا لأن الأفراد يحوزون مقادير متباينة من التوكيد ؛ لذا من المتوقع أن يكون المتزوجون حديثا مختلفين من حيث مستوى توكيد كل منهما ، وبما أن التشابه التوكيدى من منبئات التوافق الزواجي، وحيث إن التوكيد يتغير عبر الزمن ؛ فلنا أن نستنتج أن ثمة تحولا توكيديا يحدث، لأحدهما أو لكليهما ، عبر رحلة زواجهما يصبحان بموجبه أكثر تشابها توكيدياً ، ومن ثم توافقا زواجيا . ويمكن أن نطلق على تلك العملية **التنشئة التوكيدية فى الزواج**، والتى يؤثر بمقتضاها طرف فى مستوى توكيد الآخر، ويحثه لتغيير مستوى توكيده، زيادة أو نقصانًا ، حتى يحدث ذلك التناغم التوكيدى، وقد تأخذ العملية شكلا آخر، حيث يعدل كل منهما مستوى توكيده على نحو يصنع ذلك التوافق التوكيدى، وهى عملية تتطلب أن يتحليا بقدر مرتفع من المرونة التوكيدية، حيث يتحركان، ارتفاعًا وانخفاضًا، حركة متناغمة على متصل التوكيد ليكونا وحدة توكيدية، فعندما ينخفض إفصاح أحدهما يزيد الآخر من إفصاحه، وعندما يمارس أيهما النقد بمعدل مرتفع يقلل الآخر من نقده، أى **التوازن الذاتى للنسق التوكيدى**، ويشير «دافيدسون»، إلى تلك العملية بقوله: إن بعض الأزواج يلجأون حين يشعرون بعدم التوازن فى العلاقات الزوجية إلى زيادة أوتقليل مستويات إفصاحهم لتتناسب مع الطرف الآخر لاستعادة التوازن (٧٤)، وقد كشفت دراسة « جوتمان » أن الأزواج الأقل توافقا كانوا أقل مرونة، ويتسم تواصلهم مع الطرف الآخر بالتصلب فهم لا يحاولون تعديل رسائلهم لتتلاءم مع طبيعته واحتياجاته، ولا يعبأون بمشاعره، وأوجه اختلافه معهم (٧٨)، وفى دراسة أجراها « هندريك » تبين فيها تشابه مستوى توكيد الأزواج والزوجات. وقد فسر ذلك بقوله : إن الأزواج يتشابهون إما لأن المتشابهين توكيديا يميلون لبعضهما البعض، أو لأنهم يصبحون كذلك بعد فترة من الزواج بفعل التأثير المتبادل (١١٣)، والذى يندرج، بدوره، فى إطار عملية التنشئة التوكيدية، ومما يُرجح هذا التفسير أنه تبين فى دراسة أجريت على مجموعة من الأزواج المصريين أنهم متشابهون توكيديا ، ومتوافقون زواجيا ، وحين تم فحص متوسط مدة زواجهم كانت مرتفعة (أكثر من عشر سنوات) .

ومن المفترض أن هذه العملية تتم فى حالات عديدة بصورة مقصودة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، عبر دورة الحياة الزوجية من خلال أساليب متعددة من قبيل أن يلفت طرف نظر الآخر إلى ضرورة أن يُعبِّر عن مشاعره بتلقائية، أو يحتفظ بآرائه لنفسه، أو يحثه على الإذعان لضغوط معينة، أو يمتدح نماذج مؤكدة أمامه، أو يدعوه للاقتداء بها ، أو يُبدى

استياءه من سلوك إحدى صديقات زوجته المؤكدات مثل الاختلاف فى الرأى مع زوجها فى مسألة عامة أمام الآخرين، أو يُحبذ أن يكون للزوجة رأيها الخاص بغض النظر عن اتفاقه أو اختلافه معها، أو أن تنبهه زوجته إلى ضرورة أن يعبر عن مشاعره نحوها بصورة أكثر وضوحا، أو أن يغير من أسلوبه فى المناقشة ليصبح أكثر عقلانية وهكذا؛ وذلك بهدف تحقيق عملية التشابه التوكيدى الذى يُعتقَد أنه كفيل بتحقيق مزيد من التوافق الزواجى، وحرى بالذكر أنه مما يزيد من مردود تلك العملية حرص الطرف الآخر على العلاقة، أو اقتناعه بالمسلك التوكيدى للآخر، ومحاولة الاقتداء به .

وبطبيعة الحال قد يلجأ الطرف الآخر إلى تبنى إستراتيجية قد تيسر أو تعوق تلك العملية، وهو ما يدعونا إلى تنمية قدرة كل طرف على اكتشاف المبيان التوكيدى للآخر، مبكراً، وإدراك تقييمه للتوكيد، وتلمس سبل لبلوغ نقطة التوافق التوكيدى معه والتى يمكن أن تحدث أيضاً فى ظل مستويات متفاوتة من التشابه التوكيدى معه، لتجنب عمليات التعديل المقصود التى قد تعرقل العلاقة، وخاصة حين يرفضها الطرف الآخر، أى كما يفعل مخطط المدن حين يجد هضبة ضخمة فى الموقع فإنه يُدخلها فى التصميم بدلا من إزالتها .

ثانياً : التوكيد والفعالية التنظيمية :

حين نمعن النظر فى لب مفهوم التوكيد سنجده يتمثل فى القدرة على التعبير المنفتح عن الآراء والمشاعر وإعلان مواقف الفرد للمحيطين به، والاستقلال فى الرأى، وصياغة واقعه بمعزل عن تدخلات الآخرين، وعدم الاكتفاء بذلك بل إقناعهم بصحة موقفه أيضاً .

ومن هذه الزاوية نلمح علاقة وثيقة بين توكيد الذات وكفاءة أداء القائد لدوره، **فالتوكيد يعد شرطاً ضرورياً** لكى يتمكن من أداء دوره بنجاح، ولا يقف الأمر عند ذلك فالتوكيد المرتفع يُمكِّن المرءوس أيضاً من إقامة علاقات أكثر وضوحاً ورسوخاً مع رئيسه، وزملائه، ويجعله أكثر قدرة على التعبير عن وجهات نظره لتعديل وتطوير الرؤى المطروحة، والتوجهات الرئاسية مما يعود بالنفع، فى ظل الاستخدام الرشيد لتلك المهارة، على الجميع .

يضاف إلى ذلك أن المزيج المكوَّن من قادة ومرءوسين مؤكدين يسهمون فى نشوء **منظمة مؤكدة لذاتها**، وهو ما يجعلها أكثر فعالية، فالسياسات معلنة، والقرارات حاسمة وتتخذ فى الوقت المناسب دونما تردد، وثمة حرص من المنظمة على توضيح مواقفها إزاء الأحداث المحيطة بها والمؤثرة فيها، ولا يوجد خشية من الكشف عن والاعتراف بالمشكلات، العميقة ومناقشتها بصورة شاملة، وصريحة، فليس هناك ما يدعو إلى تبنى أسلوب التعمية أو التجاهل أو التسويف .

وسنناقش فى الفقرات التالية، بصورة مُركزة، العلاقة بين التوكيد والفعالية التنظيمية على مستوى كل من القائد والمرءوس .

(أ) توكيد القائد لذاته والفعالية التنظيمية :

يعتبر أسلوب **تحليل العمل** من الأساليب المستخدمة، بشكل واسع، فى علم النفس الصناعى لاختيار أفضل العناصر لشغل وظيفة معينة، ويتضمن هذا الأسلوب تحديد المهام والواجبات التى يؤديها شاغل الوظيفة، والوقوف على المهارات والقدرات الواجب تمتعه بها لأدائها بالشكل الأفضل. وحين نحلل الوظائف الإشرافية التى يشغلها القادة الإداريون سنجدها متعددة، فالقائد يوجه، وينقد العمل السيئ، ويكافئ، ويمدح الأداء المتميز، ويسائل المُقصر، ويعاقب المهمل، وينظم بيئة العمل، ويوزع الأدوار، ويبدأ أنشطة جديدة، ويواسى المنكوب، ويخفف عن المكروب، وينصت للمهموم، ويفض اشتباكا بين طرفين، ويسعى لحل صراع نشأ داخل الجماعة، ويطلب تغيير بعض السلوكيات غير المرغوبة، ويقدم تقارير شفهية للرؤساء الأعلى، ويطلب توضيحات منهم حين يصدرون إليه تعليمات يعتقد أنها غير كافية، ويطلب تفسيراً لسلوك معين صدر عن أحد مرءوسيه، ويقدم تبريرات لقرار اتخذه، ويعبر عن ارتياحه للآخر أو استيائه من سلوكه، ويتخذ قرارات حاسمة قد لا تُرضى بعض الأطراف، كنقل شخص لعمل آخر لعدم كفاءته، أو مجازاته لتأخره، ويناقش تقارير، ويتلقى شكاوى، ويدير اجتماعات (١٠٧ : ٣)، ويُجرى مقابلات لاختيار أفضل المرشحين لعمل، وهى من أهم العمليات التى تتأثر بها الجماعة (٥٧).

إذا حللنا هذه المهام، التى تعتبر جوهر عملية القيادة، ونظرنا إليها من المنظور التوكيدى، سنجد أنها تتطلب أن يتحلى القائد بقدر مرتفع من مهارة المبادأة والمواجهة، والإفصاح عن المشاعر الإيجابية والسلبية، وإعلان الآراء المتفقة والمختلفة مع الآخرين، ومقاومة الضغوط، وهى كما أصبح معروفا لدينا، من المهارات الرئيسية للسلوك التوكيدى، أى أنه يمكننا القول بأن توافر تلك المهارات يعد عنصراً رئيسيًا لكى يصبح القائد فعالا .. وفى المقابل فإن انخفاضها سيقلل من صلاحياته، وحدود دوره ويحد من حركته، ويزيد من ضغوط الآخرين عليه، ويجعله شبه عاجز عن القيام بالمهام المنوطة إليه على المستوى المطلوب، وهو ما يبرز حاجة القادة إلى تنمية مهاراتهم التوكيدية، ويتسنى ذلك من خلال برامج التدريب التوكيدى، والتى اكتسبت أهمية خاصة بوصفها إحدى الركائز الأساسية لبرامج تنمية القادة فهى، من جهة، تقى القائد والمرءوسين والمنظمة الآثار السلبية الناجمة

عن انخفاض المهارات التوكيدية للقائد، ومن الجهة الأخرى، فإنها تجعله أكثر فعالية فى أداء المهام المنوطة به، ومما يدل على صحة ذلك أن « سيلتون وماثيز » Selton & Mathis وجدا فى دراسة أجرياها على مجموعة المشرفين الذين تلقوا تدريبا توكيديا أنهم أصبحوا أكثر تلقائية، وقدرة على مواجهة الصراع، وفرض النظام، والتعبير عن أنفسهم، وأكثر فعالية بشكل عام (١٧٣) .

ويقترح الباحثون، فى هذا الصدد، مجموعة من المبادئ والتوجيهات التى تساعد القائد حين يتمثلها على تنمية مهاراته التوكيدية، بغية تحقيق الغايات التنظيمية المطلوبة، قوامها ما يلى :

– لا تُشعِر الآخرين بأنك متفوق عليهم، وأنه ليس بإمكانهم أن يضيفوا شيئًا إلى ما تقول لأن هذا يهدد احترامهم لذاتهم، وقد يدفعهم أيضًا إلى تتبع الثغرات فيما تقول بدلا من محاولة استيعابه (١٠٧ : ١٧٠) .

– لا تعبر عن آرائك بشكل جازم، وقاطع، فى بداية الاجتماعات، حتى لا تفرض توجها معينا على المرءوسين، وحتى لا تضطر، فى المقابل، للتراجع سريعا عنها فى ضوء ما تسفر عنه المناقشات من آراء واعتبارات جديدة .

– لا تتهيب مخالفة الرأى السائد فى المناقشة الجماعية، فقد لا يكون هو الأصح بالضرورة فالشيوع والصحة غير مترادفين .

– لا تسمح بتحويل القضايا والمشاكل الخاصة إلى عامة، أو الاستمرار فى تبرير الخطأ تأسيا بالآخرين، فحين تجد مرءوسا يدخن، مثلا، أثناء العمل مخالفا التعليمات ويجادلك بأن الجميع يفعلون ذلك، ولا أحد يعاقبهم، وضح له بحزم أننا نتحدث عنك، وليس عنهم، الآن، وأن جوهر الموضوع، هل أنت مخطئ أم لا ؟

– قدم معلومات شخصية تكشف عن الجانب الإنسانى منك، إذا أردت أن تترك انطباعات محببة عنك، ولكن بحذر فالناس لا تفضل الإفصاح عن تلك الجوانب فى بداية العلاقة .

– أبرز اهتمامك بالآخر على المستوى غير اللفظى من خلال نظراتك، وتعبيرات وجهك (١٠٧ ، ١٢٢) .

- سلّط الضوء على بعض معتقداتك غير المنطقية التى تقلل من توكيدك فى العمل وادحضها وتخلّ عنها مثل :

* ليس من حقى أن أطالب المرءوس الذى يعانى من مشكلات أسرية بالالتزام الصارم بقواعد العمل (كلنا يعانى من مشكلات أسرية لذا يجب الفصل بينها وبين العمل) .

* إذا سألت المرءوس عن بعض المعلومات الفنية سأظهر أننى أقل كفاءة (ليس من المفروض أن أعرف كل شيء) .

* « ليس من الضرورى أن أثنى على الأداء الجيد للمرءوسين فهذا واجبهم، ويأخذون مقابلا عليه » (مع أنك كنت مثلهم وكنت تحب سماع الثناء من رئيسك على عملك، فضلا عن أنك تقبض راتباً أيضا مع أنك ترغب فى أن يثنى رئيسك عليك) .

- لكى توجه نقدا بطريقة توكيدية فعالة احرص على مراعاة ما يلى :

* يجب أن ينصب نقدك على الأداء، وليس على الشخص، حتى لا يعتقد بأنك تقلل من قدره.

* ادخل فى الموضوع الذى تريد أن تنتقده بشأنه مباشرة حتى يعرف الآخر خطأه لأن الاستدراج والمداورة قد يجعله يتصلب أو يحاول البحث عن مخرج أثناء ذلك .

* كن محددا ولا تستخدم عبارات، وصفات عامة، فلا تقل مثلا للمتأخر : إنك مهمل، وسيئ، وغير مسئول، ولكن صف ما قام به ويستحق النقد « لقد لاحظت تأخرك ثلاثة أيام متتالية، وهو ما يترتب عليه أن يتحمل بقية الزملاء مهامك ويحملنى أنا أيضا مهام إضافية.

* حاول إيجاد مناخ إيجابى يعرف فيه الفرد أنك تقدم عائداً تصحيحيا له، وليس هجوما شخصياً عليه، ووضح له المزايا التى قد يجنيها من تصحيح سلوكه.. «أنا أخبرك بهذا لأنى أعرف طموحك للترقى، وأن هذه الأعمال قد تعرقل تقدمك».

* حاول أن تحصل على رد فعله للنقد، وامنحه فرصة للرد على ما تقول.

* حدِّد العقبات التى تحول دون تغيير سلوكه، واسأله مقترحاته للتغلب عليها، فعلى سبيل المثال إذا تأخر بسبب سوء إدارته لوقته ساعده على تحسين إدارة وقته (١٣٣ : ٢٠٩ - ٢١٢).

- تقبل حق الآخر فى أن يرى الأشياء بطريقة مختلفة عنك، فالمشرف غير المؤكد

يريد أن يرى الآخرون ما يراه، أما المؤكد فيعرف أن أولوياته ليست أولويات الآخر، وكذلك رؤاه.

– المشرف غير التوكيدى يخبر مرءوسيه بما يجب أن يفعلوه، ويفترض موافقتهم على ما قال، أما المؤكد فيعرض تصوره، ويطلب منهم أن يقدموا مقترحاتهم وتعليقاتهم، وتصورهم حول العقبات المتوقعة وكيفية مواجهتها، ويخرج بتصور أفضل يقتنع به الجميع.(٨١).

(ب) توكيد المرءوس لذاته والفعالية التنظيمية :

هناك خطوط عديدة تنظم حركة مرور العلاقات المتعددة للمرءوس فى عمله، فهناك خطوط حمراء، مثلاً، لعلاقته برئيسه وزملائه والجمهور الذى يتعامل معه بحكم عمله، وهو مُطالَب فى كل الأحوال بأن يلتزم بهذه الخطوط، وينذر من يريد تخطيها، ولا يسمح لهم بذلك حتى لا تُحدث صدامات، أو فوضى فى علاقاته الشخصية، ونقدم فيما يلى بعض التوضيحات للكيفية التى يمكن للمرءوس أن يؤكد بها ذاته مع تلك الأطراف.

– يجب علي المرءوس فى تعامله اليومى مع رئيسه أن يلتزم بحدود دوره كمرءوس، وليس كعبد، وأن يُلزِم القائد بدور الرئيس، وليس السيد. فالطاعة واجبة لما يطلبه الرئيس ما دام يحقق مصلحة العمل وما دام ذلك يحدث بطريقة نظامية لا تنتهك حرمته، ولا تمتهن كرامته، و عليه أن يحرص على أن تعكس ممارساته قدرته على الاختلاف المشروع، والتعبير عن رأيه فى جوانب معينة فى المهام التى يكلف بها، وخاصة فيما يتصل بطريقة الأداء التى يقترحها رئيسه، ويوضح أنها ليست هى الأفضل بالضرورة، إذا كان يرى ذلك فعلا، ويقترح إدخال تعديلات عليها بهدف تحسينها، وعليه حين يشعر أن رئيسه أسدى إليه معروفاً، أو تفهم موقفاً إنسانيا عصيبا مرّ به، وسانده إبانه، أن يُظهِر امتنانه لذلك، وإذا ما اتخذ قرارا يرى أنه جيد عليه أن يُعرب له عن هذا التقييم، فالرئيس يحتاج مثلنا للتدعيم والتقدير، ولا يخشى أن يعتقد الرئيس أنه يتملقه لأن المتملق يمارس هذه الهواية دوما (عمال على بطال) ودونما مبرر كافٍ، أما من يمتنع عن الثناء على عمل جيد فيعتبر شخصا مجافيا للذوق (جلياط). فى ظل هذا التصور يمكننا القول بأن قدرة المرءوس على توكيد ذاته مع رئيسه بهذه الصورة كفيلة بالحفاظ على علاقة سوية بينهما تهدف إلى خدمة المنظمة بشكل عام .

– أما فيما يختص بعلاقته بزملائه فالتوكيد يعد أمراً ضرورياً أيضاً، فكما يقول

«وليام وفولكنر» William & Faulkner «لا نستطيع أن نأكل، أو نشرب، أو نمارس الجنس لمدة ثماني ساعات يومياً، ولكن كل فرد يمكنه أن يعمل تلك المدة».

ويعتبر الزملاء من أكثر الأطراف التى يتعامل معها الفرد طوال تلك المدة، ومن ثم فإن قدرته على توكيد ذاته أثناء تفاعله معهم تعد أمراً جوهرياً لتوافقه النفسي، وتنمية كفاءته الفنية أيضاً، ذلك أن الحدود، والصلاحيات، قد تتداخل فيما بينهم، ومن ثم فهو فى حاجة لتوضيح تلك الحدود، والتذكير بها، والذود عنها إذا لزم الأمر للحفاظ على هويته وحدود دوره فى العمل، وبالتالى إنجازه بالقدر المطلوب من الكفاءة.

وكذلك فإن **توجيه النقد** للزميل مسألة ضرورية فى حالات عديدة حتى يتلافى ما يقع فيه من أخطاء، أو ما يرتكبه من تجاوزات حتى يُعدّل من سلوكه، الذى يؤثر سلبا على علاقاتهما معا، وعلى إمكانية استمرار التعاون بينهما .

فضلاً عن أن بعض الزملاء **يستغلون** غير المؤكد، ويطالبونه بتحمل أعباء إضافية عنهم، مع أنه غير ملزم بذلك، نظراً لخجله من الرفض تأدباً، أو لخنوعة للضغوط الأدبية، وخشيته من فقد العلاقات الطيبة مع هؤلاء الزملاء، وخاصة حين يلوحون له من طرف خفي باحتمال إثارة العديد من المشكلات أمامه، وهو ما يتجنبه لأنه راغب فى العيش بسلام (جنب الحيط).

وهناك زاوية أخرى يمكن النظر لأهمية التوكيد مع الزملاء من خلالها تتمثل فى أننا نقضى مع زملاء العمل فترة قد تزيد عما نقضيه مع زوجاتنا وأبنائنا- بعد اقتطاع فترات النوم - ومن ثم فإنه كلما تم توظيف المهارات التوكيدية للفرد فيها بما يسمح **بإرساء مناخ صحى** نتبادل فيه المعارف المفيدة، والأفكار الخصبة التى تساعدنا على حل مشكلاتنا بطريقة أفضل، والتعبير عن المشاعر الصادقة المُساندة وقت الملمّات، التى تحثنا على السلوى، والتهنئة التى تُبهج نفوسنا عند الأحداث السعيدة، وعبارات التقدير التى نتلقاها عندما نُطوِّر معدة أو نُصلح ماكينة عتيقة، أو نقترح أسلوبا لتطوير العمل مما يُنسينا كل ما بذلناه من جهد أو تجشمناه من معاناة. وبطبيعة الحال فإن من شأن ارتفاع توكيد الفرد أن يساعده وييسر عليه القيام بتلك السلوكيات.

بالإضافة إلى ذلك، وقبله أيضاً، فإن **عملية استكشاف المجال المهنى**، بله التقدم فيه، يتطلب تحلى الفرد بمجموعة من المهارات التوكيدية من قبيل المبادأة بمناقشة أشخاص عديدين للحصول على معلومات حوله منهم حتى يتخذ الفرد قراره بالالتحاق به فى ضوء

قاعدة بيانات كافية وواضحة، وحتى يتأكد، مبدئيا، من أنه يحوز المهارات التى يتطلبها. أى يُجرى عملية مضاهاة بين ما تحتاجه المهنة، وما يتوافر لديه منها. وحين يقرر الالتحاق بالمجال فإن هناك بوابة يجب الولوج منها إلى عالم العمل ألا وهى المقابلة الشخصية لاختيار أفضل المتقدمين، ومن المتوقع فى ظل التوسع فى الخصخصة، والتى يترتب عليها ازدياد حدَّة التنافس بين المرشحين، والرغبة فى اختيار أفضلهم تبعاً لمعايير موضوعية فضلاً عن ارتفاع احتمال التعرض بصورة متكررة لتلك العملية أن من لا يتحلى بقدر مناسب من التوكيد أثناء تلك العملية ستتقلص فرصته فى أن يكون ممن يقع عليهم الاختيار.

ذلك أن من لديه قدر مرتفع من توكيده لذاته يسهل عليه أثناء هذه المقابلات أن يُقَدِّم نفسه، ويُبرز ذاته، ويكشف عن إمكاناته لأعضاء اللجنة، ويجيب بتلقائية عن أسئلتهم، ويطلب منهم أيضاً تزويده بمعلومات عن المنظمة، انطلاقا من أن المقابلة مناسبة لإتمام عملية تعاقدية بين طرفين أكفاء، وليس إملاء رغبة طرف مُستغنٍ على طرف محتاج، وأن يتحكم فى قلقه أثناءها، ويُفند بعض المعتقدات التى تعمل على تصاعده، ويُحِل محلها أخرى منطقية تقلله من قبيل :

« لى الحق أن

أكون متوترا بعض الشىء »

أطلب إيضاحا للسؤال أو العبارة التى يوجهونها لى »

أرتكب بعض الزلات البسيطة وأنا أجيب »

يُستمع لى بإنصات » (١٦٢).

وأن يسيطر على تعبيراته غير اللفظية كأن يكون قادراً على النظر وهو يتحدث إلى وجوه من يقابلونه (١٥٣) .

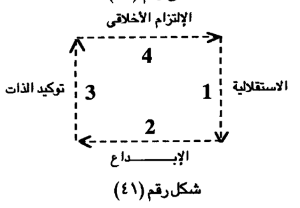
وحالما يتم اختيار الفرد فهو فى حاجة للتوكيد حتى يساعده على التقدم المهنى من خلال المبادأة بإقامة علاقات مع المحيطين به من الزملاء الجدد يصقل من خلالها مهاراته، ويُوسِّع معلوماته حول العمل، حيث يوجه إليهم أسئلة حول الجوانب الفنية المتصلة به، ويطلب منهم مساعدته على حل بعض المشكلات التقنية التى تواجهه، وهو ما يعد مقدمه ضرورية لتقدمه المهنى.

- والتوكيد هام بدرجة كبيرة كذلك لمن يتعامل مع جمهور يرتاد المنظمة التى يعمل

بها، لانه يجعل من اليسير عليه، سواء كان رئيسا أم مرءوسا، أن يُقدّم نفسه إليهم بصورة واضحة تحدد طبيعة مهامه، وحدود اختصاصاته بوضوح. وأن يؤثر فى انطباعاتهم حوله على نحو إيجابى بما يزيد من تأثيره فيهم (١٧٧). وأن يبادر بسؤالهم عما يمكن أن يفعله لهم لمساعدتهم على إنجاز مصالحهم، وأن يعبر عن تقديره لهم، واعتباره لمعاناتهم، ويكون حازما فى التعامل مع شكاواهم، ويتحمل تذمرهم وغضبهم حين يعبرون عنه، كما يسمح لنفسه بالرد حين يكون لديه مبررات كافية، ويرد على استفساراتهم بوضوح، وبحزم، واقتضاب فى حالة ميل الآخر للإطالة فى أو تكرار تلك العملية، فوقته لن يتسع لخدمة المزيد من طالبى الخدمة حينئذ، ويمدح فكرة صائبة يقولونها من شأنها تطوير العمل، ولا ينظر إليها بوصفها نقطة تدخل مرماه.

ثالثاً : توكيد الذات والإبداع :

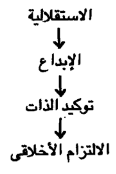
بمقدورنا أن نُحلّل، ومن ثم نفهم، التقدم الحضارى لأمة ما فى ظل ما يمكن أن نطلق عليه مربع التقدم، والذى يبينه الشكل التالى رقم (٤١).



شكل رقم (٤١)

يبين الأبعاد الأولية المفترضة لتفسير التقدم الحضارى

يتضح من استقراء الشكل السابق أن هناك أربعة أضلاع يمكن تفسير التقدم الحضارى فى ظلها وهى :



ويمكن فهم العلاقة الدينامية (التفاعلية) بينها فى ضوء التصور النظرى المقترح والقائل بأن التنشئة المجتمعية للأمة المتحضرة تشجع على ضرورة أن يكون الفرد مستقلاً فكريا، وقادراً على النظر للأمور بطريقة عقلانية غير متأثرة بوجهات النظر، غير العقلانية، المسبقة، أو منقادة لمحاولات الاستقطاب الفكري، وتكوين رؤية مستقلة حول ما يعالجه من ظواهر. ويترتب على هذه النظرة المستقلة للأمور بزوغ إبداع الفرد، وكما هو معروف فإن الإبداع يعتمد على النظر للمشكلات، والتعامل معها، من مناظير أخرى غير مألوفة، والتحرر من أسر الحلول السابقة، وبذا يزداد احتمال وصول الفرد إلى حلول أصيلة وأكثر كفاءة لها . ومن هنا يبرز الدور المزدوج للتوكيد حيث إنه بمجرد بلورة المبدع لأفكاره الإبداعية، المبدئية، حول المشكلة يجد صعوبة فى مواصلة استكمالها، والتحقق من مصداقيتها، نظراً لتعرضه لضغوط الآخرين لإثنائه عن الاستمرار فى هذا الاتجاه ؛ لذا فهو فى حاجة لقدر مرتفع من التوكيد لمقاومة تلك الضغوط، والاستمرار فى مسيرته الصعبة بتؤدة، وحالما يتيقن من كفاءة أفكاره تظهر أهمية الدور الآخر للتوكيد، والذى يُمكِّنه من إعلانها على الملأ وعدم التأثر بما قد يواجهه من محاولات لبخس قيمتها، أو التشكيك فيها، بل، ويجب ألا يكتفى بموقع المدافع بل يبادر، ويُقنع الآخرين، سواء كانوا معارضين أو مندهشين بأهمية ما يقترحه بقدر من الثقة والعزم الكفيلين بخلخلة معارضتهم وتبديد دهشتهم .

إلا أن السلسلة لا تنتهى عند هذه الحلقة لأن الإبداع يجب أن يكون منضبطا بمجموعة من الالتزامات الأخلاقية والقيمية، وموجها نحو تحقيق أهداف مجتمعية وثقافية، حتى لا يساء استخدامه، فى ظل غياب ذلك الالتزام، فيصبح نكالاً على مجتمعه، بل والحضارة الإنسانية قاطبة مثلما هو الحال عندما أسىء استخدام إبداعات أينشتاين حول انشطار الذرة فى تدمير المدن اليابانية بالقنابل المصنوعة وفقاً لنظريته، ولا تقتصر أهمية الالتزام الأخلاقى على حماية أمة المبدع وحضارته من إساءة استخدام إبداعاته بل، وحتى من حمايته هو أيضاً من المجاهرة بأفكار غير مستساغة تتعارض بشكل صارخ مع هذه القيم من قبيل أن يطرح فكرة مستحدثة لتنظيم العلاقات الجنسية بين بنى البشر خارج نطاق الزواج، أو ابتكار نظارة تسمح لمن يضعها على وجهه أن يرى الناس مثلما ولدتهم أمهاتهم.

ونظراً لأن محور اهتمامنا فى هذا السياق يتركز على الضلعين الثانى والثالث (الإبداع والتوكيد) ؛ فإن عرضنا المفصل سينصب عليهما فقط حتى نُبرز طبيعة العلاقة

بينهما، والتى تأخذ عددا من الأشكال يعكس كل منها إحدى نقاط التماس بين التوكيد والإبداع، وتتمثل هذه النقاط فيما يلى :

(أ) التوكيد والاستقلالية الفكرية للمبدع :

يعد التوكيد قوة دافعة للفرد على عدم الإذعان للأفكار المسبقة، وعدم الانقياد للمألوف ما دام غير مقتنع به، ولديه المبررات الموضوعية لذلك، حتى لا يصبح أسيرا له، سواء فى المجال الشخصى أو العملى أو العلمى، وهناك، على سبيل المثال، نماذج عديدة تكشف عن دور نقص التوكيد فى المجال العلمى من قبيل العجز عن الاختلاف مع الآراء الرائدة، وغير الدقيقة، لعلماء عظام فى تاريخ الفكر، وما أدى إليه ذلك من تأخير التقدم العلمى لحقب طويلة، وليس أدل على ذلك من الإيمان المطلق الذى شاع فى العصور الوسطى، لقرون عديدة، بالفكرة غير العقلانية القائلة بأن «**أرسطو لم يترك للآخرين شيئا**»(٣:٣٦) وهو ما حدا بهم إلى معارضة الأفكار المناقضة له مع أنها أكثر صحة، ولا ننسى ذلك المصير الأليم الذى حاق بعالم الفيزياء « **كوبر نيكوس** » فى القرون الوسطى الذى وكد ذاته بشدة، وأصر على الإعلان بأن الأرض هى التى تدور حول الشمس مخالفاً ما نادى به «أرسطو»، حيث دفع حياته ثمناً لتوكيده العلمى، واختلافه مع رمز يحيط به هالات متعددة من الإجلال العلمى، حيث أُعدِم حرقاً على الرغم من صواب رأيه فى تلك المسألة.

تكشف هذه الواقعة، ومثيلاتها، عن أنه فى ظل الثقافات غير المؤكدة ينخفض احتمال ظهور محاولات الإبداع، فى شتى مجالاته، نظرا لسيطرة بعض المسلمات التى تكف التوكيد على المناخ الفكرى العام مثل الاعتقاد بكمال الأوائل وعجز المتأخرين (٣٢) ومن ثم يجب علينا لكى ندفع عجلة التقدم للأمام أن نتدرب على أن نؤكد ذاتنا مع رموز التراث العلمى ورواده الأوائل أو المعاصرين بحيث لا نتأثر بالأسماء الرنانة بل بمدى دقة ما طرحوه من أفكار فقط. أى أن يتبنى (المؤكدون) مقولة « **كلود برنارد** » - أبو الطب التجريبى - الشهيرة « لا يعترف المنهج التجريبى بسلطان آخر سوى سلطان الظواهر الواقعية، ويجب أن يتحرر من نفوذ الشهرة الشخصية للسلف » (٥٢:٣٥).

ومن هنا فإن بروز المبدعين المؤكدين يعد ضروريا حتى يتمكنوا من الإفصاح عن أفكارهم المبدعة، التى قد تتعارض مع الأفكار السائدة، وعلى الرغم من أن هؤلاء يكونون قلة عادة، إلا أن تأثيرهم يتناسب عكسياً مع عددهم، وتشكل إبداعاتهم، دوما، نقطة تحول

فى حركة الفكر والحضارة الإنسانية بوجه عام، وليس أدل على ما ندعى من ذلك التحول الفكرى للحضارة الذى أسهم فيه علماء مبدعون أمثال توماس أديسون، وابن سينا، وجراهام بل، والبخارى، وآدم سميث، والخوارزمى، ومونتسكيو، وابن خلدون، وأرسطو.

(ب) التوكيد والقدرة على إشهار الأفكار الإبداعية :

من المفترض أن العديد من الأفكار المتميزة توأد فى عقول أصحابها - مبدعيها - اعتقاداً منهم بعدم أهميتها أو لعجزهم عن الإفصاح عنها علانية لتصورهم أنها، نظرا لكونها غير مألوفة، لن تلقى استحسان الآخرين، وهو ما يؤدى إلى احتجاب العديد من الأفكار الإبداعية عن الظهور إلى النور، وبالتالى لا تتم عملية إنضاج وإحكام تلك الأفكار من خلال التفاعل بين المبدع والمتلقين. أى أنه يمكننا القول بموجب هذا التحليل أن الأفكار المبدعة قد تظل حبيسة أرفف عقل المبدع، نظراً لانخفاض توكيده الذى يتمثل فى خشيته من طرحها أمام الآخرين، والتصدى لانتقاداتهم وتفنيدها والرد عليها، وفى المقابل بمقدورنا القول بأنه يسهل على المبدع القيام بتلك العملية حين يتحلى بقدر مرتفع من توكيد الذات، فالتوكيد بمثابة **الحملة الإعلانية للتعريف بالإبداع**، والترويج لمنتجاته الفكرية، ولسانه الذى لن يعرف أحد بدونه ما يدور فى أذهان المبدعين من أفكار جوهرية قد تعنى الكثير للمجتمع. ومن شأن الإعلان عن تلك الأفكار أن يساعد أفراد المجتمع على تبنى تصورات إيجابية حول المبدعين، وهو ما يُحسّن، بدوره، من تصورات المبدعين حول أنفسهم، فالحصول على تقدير الآخرين، وهو ما يستحقه المبدعون، عنصر مشجع على الاستمرار فى طريق الإبداع. ويذكر لنا الجاحظ، فى هذا المقام، رواية لطيفة تكشف عن أن توكيد الذات يقدم الفرصة الكافية للكشف عن، وتقديم العقلية المبدعة للآخرين، وهوما يسمح بأن تنال ما تستحقه من تقدير ومكانة، بطلها **«القاضى إياس»**، والذى تضرب به العرب المثل فى الفطنة والذكاء، حيث يقول : « دخل » إياس بن معاوية (وكان يُلقَّب بالقاضى) الشام، وهو غلام، فتقدم خصما له، وكان الخصم شيخاً كبيرا، إلى بعض قضاة عبد الملك بن مروان، فدار بينهما الحوار التالى :

القاضى : اتقدُم شيخا كبيراً ؟

إياس : الحق أكبر منه.

القاضى : اسكت.

إياس : فمن ينطق بحجتى !

القاضى : لا أظنك تقول حقاً حتى تقوم !

إياس : لا إله إلا الله، أحقا هذا، أم باطلاً ؟!

فدخل القاضى على الخليفة عبد الملك بن مروان فأخبره بما دار بينهما، فقال الخليفة : اقض حاجته الساعة، وأخرجه من الشام حتى لا يفسد أهلها (٤٠: ٢٧٢).

أى أنه لو لم يكن لدى القاضى إياس، وهو فى هذه السن المبكرة، قدر مرتفع من توكيد ذاته لكان قد فقد حقه فى هذا الموقف وخسر قضيته. إلا أن إصراره على توكيد ذاته والتعبير عن اختلافه مكنه من بلوغ هدفه وأسهم فى إبراز إبداعه، وفطنته، التى دعمت صورته تلك فى عيون الآخرين.

ولا تتوقف أهمية التوكيد عند إعلان الفكرة الإبداعية بل فيما يتلو ذلك من تفاعل مع متلقيها ، فالمبدع المؤكد لذاته لديه القدرة على تلقى نقد الآخرين بعقل رحب، وتمثله ، وإدخال بعض التعديلات على أفكاره بناء عليها مما يجعلها أكثر ملاءمة للواقع، وقبولا من الآخرين، ولا يجد غضاضة فى إعلان ذلك فهو يتبنى مبدأ **«أراجع ولا أتراجع»**.

(جـ) دور التوكيد فى عملية تنمية الإبداع:

بالإضافة إلى الدور الذى يؤديه التوكيد فى الإعلان عن الأفكار الإبداعية هناك أدوار أخرى يمارسها تعكس أهميته الجوهرية فى جوانب أخرى من تلك العملية ألا وهو مدى إسهامه فى تنمية الإبداع، فحين نفحص، على سبيل المثال، أساليب تنمية الإبداع، وهى متعددة، نجد أن من أكثرها شهرة وذيوعا، وفعالية أيضا، **أسلوب المفاكرة** الذى ابتكره «أوسبورن» والذى يشير إلى أن اشتراك الفرد فى جماعة للتفكير فى حل مشكلة ما فى ظل شروط معينة (أربعة شروط) سيضاعف عدد أفكاره مقارنة بأن يكون منفردا. شريطة (١١) أن يفصح عما يعن له من أفكار دون أن يقيمها، وألا يتهيب، أيضا، من تقييم الآخرين لها، ذلك أن الإفصاح عن الأفكار، وعدم تهيب عرضها على الآخرين، بغض النظر عن تقييمهم لها، وهى مهارات توكيدية كما نرى، يسمح له بعرض المزيد منها، والكم -كما هو معروف- يولد الكيف، فحين نؤكد ذاتنا يسهل علينا أن نعبر للآخرين عن الأفكار الموجودة لدينا لحل مشكلة معينة، والتى قد يبلغ عددها عشر أفكار، مثلا، فمن المحتمل أن يكون من بينها ثلاث مفيدة حينئذ، أما حين نوجل من الآخرين، نظرا لانخفاض توكيدنا، فلن نستطيع، فى تلك الحالة، سوى طرح ثلاث أفكار فقط، وبالتأكيد يصعب أن تكون كلها ملائمة.

ومن هنا تتضح أهمية التوكيد كمكون هام فى برامج التدريب على تنمية الإبداع، يضاف إلى ذلك أن المؤكد قادر على توجيه الأسئلة السقراطية المفعمة بالتساؤلات حول ما يعتقد البعض أنه أمور واضحة بذاتها، والتى تجبر الآخر على تقديم المزيد من الإيضاح لوجهة نظره، ومبررات موقفه، والذى قد يفتح الباب أمام ظهور ثغرات، متعددة، ينفذ منها السائل إلى حقيقة الموقف، وهى عملية استكشافية نقدية يعقبها إعادة النظر فيما يفترض أنه مسلمات مما يمهد الباب إلى عمليات التطوير والابتكار، ومن هنا تتضح العلاقة بين إحدى المهارات التوكيدية (توجيه النقد)، والإبداع.

(د) دور الإبداع في تنمية التوكيد:

كما أن للتوكيد دورا هاما فى عملية الإبداع: بدءًا، وإعلانا، وتنمية، كذلك فإن للإبداع، أيضا، إسهاماته فى ممارسة وتنمية التوكيد، وتتمثل تلك الإسهامات فى المظاهر التالية:

- **يساعد الفرد** على ابتكار أساليب وصيغ متنوعة يخفف بها من الآثار السلبية لاستجاباته التوكيدية فى المواقف التى يواجهها، مثل من يرفض المشاركة فى جلسة نميمة حول صديق غائب قائلا «أنا لا أحب أكل لحوم البشر» إشارة إلى ما ذكره القرآن الكريم فى هذا المقام، فضلا عن أنه يُمكِّن المؤكد لذاته، أو من يريد أن يكون كذلك، من توليد استجابات متعددة لتوكيد ذاته مع الآخرين تيسر عليه توطيد علاقاته مع المحيطين به، فكما هو معروف أن من أبرز مشكلات المبدع، الذى تنقصه تلك المهارات، أنه يفقد جزءًا كبيراً من مساندة البيئة المحيطة به نظرا لعدم التعبير عن أفكاره بصورة ملائمة تستثير قدرا أقل من الدفاعية، وتخفف من مقاومة الآخرين لها، ومن هذا المنطلق فإن الإبداع يجعل من السهل عليه أن يُصدِر استجابات توكيدية تصبح أكثر قبولا لدى الآخرين، وهو ما يزيد فعاليته الاجتماعية بشكل عام، ويقلل من حجم المشكلات التى تثار إزاءه، فعلى سبيل المثال، بدلا من أن يقول المبدع لرئيسه حين يفرض عليه فكرة، لا تروقه، لحل مشكلة حرجة فى العمل **«إنك تفكر بطريقة عقيمة»** وهو ما قد يثير حنق رئيسه **عليه** أن يقول **«إن هذه المشكلة تتطلب أن يفكر المرء فيها بطريقة مختلفة عن الطرق المعتادة حتى يتمكن من حلها بصورة أفضل»**.

- **يجعل الفرد** أكثر قدرة على التخلص من المآزق الاجتماعية والمواقف المحرجة بلباقة، والتي تعنى أن يتصرف الشخص، على الرغم من حساسية الموقف، بصورة مؤكدة

مع مراعاة إحداث أقل قدر من الخسائر فى علاقته بالطرف الآخر، كمن يقول لمن تصر على توجيه سؤال شخصى له إلى أنه سيقبل الإجابة عنه حين يعرف تاريخ ميلادها أولا، وهو ما لن يحدث طبعا، أو مثلما ذكر أحد المبحوثين للمؤلف «**كنت واقفا فى طابور حجز التذاكر، وحين اقتربت من الشباك، فإذا برجل يقول لى: اكسب ثواب فىّ واحجز لى معك، فرفضت بشدة قائلا له: أكسب ثواب فيك، وأتحمل ذنوب كل هؤلاء الناس؟**». أو أن يفعل مثلما فعل **معاوية بن أبى سفيان**، وكان مشهورا بهذه المهارة «حين خطب فى الناس لما ولى (الحكم)، فحصر (حبسه البول). فقال: أيها الناس إنى كنت أعددت مقالا أقوم به فيكم، فحجبت عنه، فإن الله يحول بين المرء وقلبه، كما قال فى كتابه، وأنتم إلى إمام عادل، أحوج منكم إلى إمام خطيب، وإنى آمركم بما أمر الله به ورسوله، وأنهاكم عما نهاكم الله عنه ورسوله، وأستغفر الله لى ولكم» (٢٨، ج ٢ : ٣٦٧).

- **يُمكّن الفرد** من ابتكار أساليب فعالة يمكن استخدامها بنجاح فى عملية التنمية الذاتية للتوكيد، كأن يتخيل أن هناك مصباحا أحمر يضئ فى عقله حين يسلك على نحو غير مؤكد، ومن ثم عليه أن يتوقف عن السير فى هذا الاتجاه، ويستدير متجها للطريق الآخر، وهو التوكيد.

أو أن يستخدم **طريقة الدوائر** لتحديد نقاط القوة والضعف التوكيدى فيه، وفى الآخر، والتى يبينها الشكل التالى رقم (٤٢).

أنا	
نقاط قوة توكيدية	نقاط ضعف توكيدى

الآخر	
نقاط قوة توكيدية	نقاط ضعف توكيدى

شكل رقم (٤٢)

يبين كيفية تقييم نقاط القوة والضعف التوكيدى للشخص وللطرف الآخر

أو أن يتبنى إستراتيجية **الزاوية الأخرى**، فهناك، غالبا، زاوية أخرى مختلفة يمكن النظر لأى موضوع من خلالها، فعلى الفرد أن يبحث عن تلك الزاوية التى ستساعده على

فهم والتعامل مع الموقف بطريقة مختلفة قد تكون هي الأفضل، فعلى سبيل المثال، حين يتجهم زميل في وجهك حين تراه وتسلم عليه في أحد ممرات الشركة يجب عليك ألا تسرع في تبني التفسير القائل بأنه غاضب مني، فقد يدفعك هذا إلى أن تتصرف معه بطريقة غير توكيدية أو عدائية، بل حاول أن تضخ في عقلك تفسيرات تنطوي على زوايا أخرى تفسر الموقف في ضوئها مثل: قد يكون لم يرني لأن الإضاءة ضعيفة، أو لأنه منشغل بالتفكير في مشكلة شخصية أو عائلية صعبة، أو لم يسمع تحيتي، ومن شأن تلك الرؤى المتنوعة أن تحث الفرد على التصرف بطريقة توكيدية مع زميله حينذاك.

- يُسِّر على المدرب التوكيدي ابتكار طرق ومواقف تدريبية تتناسب مع طبيعة المتدرب وواقعه، كأن يدرب ربة منزل على لفت نظر جارتها التي تقطن بالطابق الأعلى إلى بعض السلوكيات غير الملائمة (مثل نشر غسيلها المبلل مع أن غسيل الجارة كاد أن يجف، أو إثارة الضوضاء، أو إلقاء مهملات)، التي تصدر عنها كي تمتنع عن تكرارها دون أن تثير عنادها أو غضبها. أو يبتكر صيغة يشجع بها المتدرب على نزع الرهبة التي ترتبط لديه بشخص معين يعجز عن توكيد ذاته معه من قبيل أن يسمي إحدى الدمى باسمه، ويكيل لها اللكمات كلما شعر بالتوتر والضيق منه.

أو يقترح على المتدرب أسلوبا ذاتيا لمكافأة نفسه حين يتصرف بصورة توكيدية يعتمد على النقاط، بمعنى أن يعطي نفسه عدداً من النقاط كلما أصدر استجابة مؤكدة، وعندما يتجمع لديه قدر كبير منها يحوله إلى مكافأة تتناسب مع هذا العدد طرديا، فعشرون نقطة تعني وجبة شهية، وثلاثون رحلة ليوم واحد، وخمسون شراء ملابس جديدة وهكذا.

أو توظيف مبدأ الاستعارة المتبادلة، والمستخدم لتنمية الإبداع، في مجال تنمية التوكيد كأن يستعير أسلوب «الإحماء» المستخدم في مجال الرياضة لتيسير بدء النشاط التدريبي أو الأدائي ليوظفه في عملية تصعيد الاستجابة التوكيدية تدريجيا، أو أن ينقل أسلوب المران السلبي في مجال التعلم إلى التدريب التوكيدي حيث ندرب الفرد على التخلص من الاستجابات غير التوكيدية غير المرغوبة وذلك بإصدارها بصورة متكررة في مواقف لا يكون الفرد راغبا في أدائها فيها مما ينفره منها. كأن نطلب من شخص يجد صعوبة في النظر لمن يتحدث إليه من الغرباء، أو رموز السلطة، أن يتعمد تجنب النظر في عيني صديق عزيز عليه، مع أنه قادر على ذلك، وندعوه إلى تكرار هذه الاستجابة مرات متعددة على مدار

أسبوع، مثلا، وهو ما سيضايقه كثيرا حينئذ، ومن شأن هذا الضيق أن يجعله ينفر من أن يفعل ذلك مع الآخرين فيما بعد، وبذا تختفى الاستجابة غير المؤكدة هذه.

رابعا- التوكيد والشموخ الحضارى الإسلامى:

بما أن تاريخ أى أمة يسهم فى توجيه حاضرها، واستشراف توجهاتها المستقبلية، وحيث إن انتماءاتنا تضرب بجذورها فى أعماق الحضارة الإسلامية،لذا فإن تحليل العمليات التفاعلية، والحركات الفكرية، والتحولات الثقافية، والسياسية فى تلك الحضارة من شأنه أن يزودنا بالعديد من المبادئ، والقواعد، والممارسات التى تيسر علينا فهم، واشتقاق، طرق للتعامل مع الظواهر المشابهة التى نتعرض لها، وسبق أن واجهتها تلك الحضارة بكفاءة من قبل.

وبما أننا نتحدث عن ظاهرة توكيد الذات، فمن المناسب أن نعرض، ونسعى للوقوف، بقدر ما يتوافر لدينا من بيانات، على الإطار العام الذى يحكم نشأة، وشيوع، والحكم على هذه الظاهرة، وأساليب تدعيمها فى حضارتنا الإسلامية التليدة، لعلنا نضيف إلى رصيدنا الفكرى والسلوكى ما يرشد أساليبنا فى التعامل معها، وإدارتها بقدر أكبر من الكفاءة.

وحيث أن العلم يقوم على مبدأ الاستفادة من جهود الآخرين، ونظرا لهذا التراث المتميز الذى تحوزه تلك الحضارة فى مجال إدارة السلوك الإنسانى، والذى يتصل بعضه، بصور متعددة، بالتوكيد، فإننا سنحاول، جاهدين، تحليل هذا التراث، وتوظيفه فى إثراء معارفنا، وممارساتنا المعاصرة حول التوكيد.

حين نشرع فى تلك المهمة ونتعمق فى لب الحضارة الإسلامية سنجد أنها كانت تتمثل التوكيد روحا، وأداءً، وتنظر إليه، فى اعتقادنا، بوصفه إحدى ركائز وآليات ممارسة دورها الإنسانى، والإفصاح عن التمسك بهويتها فى مواجهة الهويات المتعددة، والمتعارضة، المحيطة بها، وفيها، وبلوغ أهدافها الإقليمية، والدولية حينئذ. حتى أنه يمكننا القول بأن التوكيد كان ملمحا مميزا لتلك الثقافة، ومما ساعد على شيوعه فيها، ما يمكن أن نسميه بعملية التنشئة التوكيدية،، والتى تولت شئونها مجمل الهيئات العاملة فى إطار تلك الحضارة، سواء على المستوى الرسمى. ممثلة فى الدولة ومؤسساتها ورموزها، أو على المستوى غير الرسمى. من خلال الأسرة والأقران، والأقرباء، والنماذج البشرية الأخرى المحيطة بالفرد. وجدير بالذكر أن تلك العملية كانت تتضمن مكونات وآليات متنوعة منها:

التعريف بملامح الشخصية المؤكدة، والذى يجسد ملامحها العديد من النصوص القرآنية، والنبوية، فضلا عن سير الصحابة والتابعين، والحث على نشر الممارسات التوكيدية، وشيوع القدوات التوكيدية، ومكافأة التوكيد باعتباره هدفا إسلاميا طالما التزم بالأسس الحاكمة للفكر الإسلامى، أى نشر التوكيد من خلال عمليات الاقتداء والدعم والدربة.

وحتى نتلمس معالم الرؤية الحضارية الإسلامية للتوكيد فإننا نقترح إطاراً تصوريا، يعيننا على ذلك، مكونا من ثلاثة محاور كبرى تعكس أبعاد تلك الرؤية، تتمثل فيما يلى:

(أ) ملامح الشخصية المؤكدة فى الفكر والثقافة الإسلامية.

(ب) السياسات الجزائية لتشجيع الممارسات التوكيدية فى الحضارة الإسلامية.

(جـ) دور التوكيد فى إبراز الهوية الإسلامية وبلوغ الغايات الحضارية.

ونعرض فيما يلى من صفحات لكل محور من المحاور السابقة بشىء من التفصيل وسيكون ذلك على النحو التالى:

(أ) ملامح الشخصية المؤكدة فى الفكر والثقافة الإسلامية:

مع أن التوكيد شاع فى الغرب فى ظل فلسفة خارج نطاق الدين، بل وقد تتصادم أحيانا معه، ومن الشواهد الدالة على ذلك أن من أوائل من ألفوا كتبا حوله مثل: «إلبرتى وإيمون» أشاروا وبوضوح إلى أن النظم والمؤسسات الاجتماعية كالدين، والأسرة يعملون على كف التعبير عن المشاعر (أى كف التوكيد)، وأن رفض القيم الأخلاقية الثابتة والمعايير المطلقة وراء أسباب شيوع التدريب التوكيدى فى الثقافة الغربية، وأنه على حد قول «سميث» Smith لكل فرد الحق فى تقييم والحكم على سلوكه بعيدا عنها، وقد يعزى هذا إلى بعض العقائد المسيحية بوصفها قيدا على حريتهم أو غير محتملة مثل الحكمة المسيحية الشهيرة «من ضربك على خدك الأيمن أدر له خدك الأيسر»، ومن ثم أصبح التدريب التوكيدى وسيلة لنقل القيم العلمانية الجديدة، وموجها يوميا لسلوك الناس(١٧١ : ٥)،وحرى بالذكر أننا نلمح فى بعض الديانات الأرضية الشائعة فى جنوب شرق أسيا مثل الكونفوشوسية توجها مشابها ينطوى على قمع التوكيد، ويشجع على تقييد الذات، وعدم تحبيذ الإفصاح عنها، والاكتفاء بالأعمال بدلا من الأقوال (١٢١)، بيد أننا حين ننظر إلى جوهر الدين الإسلامى لنقف على موقفه من التوكيد سنجد أنه يتبنى توجها مختلفا نحوه، حيث ينظر إليه بوصفه وسيلة لدعم الغايات الإسلامية، ويزخر بالأوامر والسير والنماذج التى

تحض الفرد على أن يكون مؤكدا لذاته، وهو أمر متوقع، لأن التوكيد يساعد الفرد على إعلان معتقداته، التي قد تكون مختلفة عمن حوله، وعدم الخجل من تبني موقف مختلف، أو ممارسة سلوك معارض لما هو شائع، مادام مشروعا، فضلا عن أنه يشجع المسلم على أن يكون مستقلا فكريا، وقادرا على النظر لأمور كثيرة بطريقة عقلانية، ويرفض الإمعية، أى إتيان سلوك لمجرد أن سابقين أتوه، مهما كانت مكانتهم، بل يحثه على البحث عن معايير المشروعية التى يستندون إليها فى ممارساتهم تلك، فكما يقول الإمام **على بن أبى طالب** «**لا تعرف الحق بالرجال، ولكن اعرف الرجال بالحق**»، أى أن اقتراب العظماء، والمبرزين، من معايير ما هو حق هو الأصل، وليس ما يفعلونه بوصفهم نجوما تحيطها هالات براقة، وعلى المسلم، كذلك، أن يطلب العلم، ويسأل، فالسؤال كما يقول السلف «نصف العلم»، ويجادل للدفاع عن معتقداته، وتفنيد حجج الآخرين، وهى جميعا مهارات توكيدية، ومن هذه الزاوية فإننا نرى أن توكيد المسلم لذاته يعد ركنا ضروريا لنمو بذرة التمسك بالهوية والتقدم الحضارى معا.

بيد أن الفكر الإسلامى يضع **معايير وضوابط** خاصة للحكم على التوكيد، فالمسألة ليست مجرد تلقائية تعبيرية لا يحدها، كما فى التصور الغربى، سوى حقوق الآخر التى يعد انتهاكها خروجا للسلوك من دائرة التوكيد إلى العدوان، بل إن **التصور الإسلامى يضيف حدا آخر لمفهوم التوكيد ألا وهو حقوق الله**، فمن يعتدى عليها وينتهكها لا يصبح مؤكدا لذاته أيضا، لأنه يكون متجرئا على الله، وهى حرمة أكبر من حرمة الآخر. فمن ينتقد شعيرة إسلامية ويتهكم على سلوك إسلامى ما، شريطة أن يكون نابعا من قاعدة إسلامية موثقة، كالتأسى بالرسول فى ملبس أو مشرب أو مأكل أو هيئة، فإنه يصبح متعديا على حقوق الله، وهو ما لا يعد توكيدا حينئذ.

ومن هذا المنطلق، أيضا، وبما أن فلسفة العلم المشتقة من معايير المجتمع الحاضن له توجه ممارساته، فإن تدريب شاب على ألا يكون عاجزا عن أخذ موعد غرامى مع فتاة، أو العكس، كما يحدث فى برامج التدريب **على سلوك المواعدة**(*) فى الثقافة الغربية، لا يعد من هذا المنظور توكيدا، فى ثقافتنا، لأنه ينطوى على انتهاك لحرمات الله، لأننا نريد، فى المقابل، كأمة تسعى لاستعادة مجدها – من هذا الشاب أن يعى بقضايا أمته الصغرى،

(*) dating behavior

والكبرى، وينتقد مواقف مائعة، أو مراوغة، تؤثر على وحدتها، وتشكل خطرا على بقائها، بحيث يكون التوكيد وسيلة للتغيير الشخصى والاجتماعى فى الوجهة المرغوبة لتحقيق أهداف الأمة وطموحاتها بدلا من أن يكون أداة لتحقيق نزوات شخصية.

بناء على ما سبق نجد أن الإسلام يشجع على ظهور **الشخصية المؤكدة لذاتها** بوصفها إحدى ركائز وجوده، وانتشاره، فغير المؤكدين لن يحافظوا على هوية، ولن يجاهروا بدعوة، ولن يظهروا اختلافا، ولن يقاوموا ضغوط المحيطين بهم لإثنائهم عما يدعون إليه، ولن ينتقدوا سلطانا جائرا، ولن يعترضوا على أوضاع فاسدة، ولن يثنوا على عمل جيد، ولن يبدُوا المودة لمخالف لهم فى العقيدة، ولن يمتنعوا عن الفتوى فيما لا يعرفونه. وسنحاول فى الصفحات التالية تجميع صورة لملامح الشخصية المؤكدة التى يخط الإسلام وتراث حضارته خطوطها العريضة، ويسعى لجعلها الشخصية المعيارية التى يحسن أن يقترب كل الناس منها بحيث تغدو الشخصية المنوالية، أو الأكثر شيوعا، فى مجتمعه، وسنعتمد فى رسم هذه الصورة على **أسلوب المربعات**، الذى يتعلم بواسطته الفنانون المبتدئون رسم الأشخاص حيث نُجمِّع معلومات متعددة حول هذه الملامح من مصادر متنوعة، من قبيل الاطلاع على القرآن وتفاسيره، وكتب الحديث، والسيرة، والتنقيب فى الإنتاج الفكرى للعلماء المسلمين المتقدمين، وبوجه خاص، فى حقب ازدهار الحضارة الإسلامية. ونعرض فيما يلى لأبرز السمات التى استخلصناها، من هذه المحاولة، للشخصية المؤكدة فى تلك الثقافة، ونود أن نذكر بأنها قابلة للمراجعة بحكم أنها قائمة أولية لهذه السمات، والتى تتمثل فى :

١ - الجهر بالحق والقدرة على إظهار الاختلاف:

يحث الإسلامُ الفردَ على أن يجهر باختلافه مع المحيطين به سواء كانوا من الأشخاص العاديين، أو من رموز السلطة المستبدين الذين يريدون توجيه حركة المجتمع فى مسار يخدمهم ولا يخدم الأمة وغاياتها الإسلامية، على الرغم مما قد يجره عليهم هذا الاختلاف من مشاق التزاما بحق الله على العباد، ويحث الله سبحانه وتعالى خلقه على ممارسة تلك المهارة بقوله ﴿ وَإِذَا رَأَيْتَ الَّذِينَ يَخُوضُونَ فِي آيَاتِنَا فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ حَتَّىٰ يَخُوضُوا فِي حَدِيثٍ غَيْرِهِ ﴾ (الأنعام - ٦٨)، ويرفع الرسول المجاهد من شأنها بقوله «أفضل الجهاد كلمة حق عند سلطان جائر» (٣٣، ط ١، ٥٤).

وتزخر كتب السيرة والتاريخ الإسلامى بوقائع تعكس مدى تمثل المسلمين لهذه القيمة فى ممارساتهم اليومية، ودفعهم عن رضا ثمن توكيدهم، ولعل هذا ما حافظ على بقاء تلك

القيم فى عصور الانحسار الفكرى والارتخاء العسكرى للأمة، مثلما فعلت تلك المرأة التى جاء بها الحجاج أمام أصحابه، ليرهبها، وكانت من الخوارج:

فقال لهم الحجاج: ما تقولون فيها؟

قالوا: عاجلها القتل أيها الأمير.

فقالت المرأة للحجاج: لقد كان وزراء صاحبك خيرا من وزرائك يا حجاج.

فقال لها الحجاج: من صاحبى؟

فقالت: فرعون .. استشارهم فى موسى فقالوا: أرجه وأخاه. (١ ط ٢، ٢٦٢).

٢ - عدم الإذعان للمطالب غير المقبولة أو المعقولة:

فالإسلام يحض الفرد على أن يعلن رفضه لما يطلب منه إذا رأى أن ذلك غير مشروع أو مقبول، ومما يدل على ذلك تلك القاعدة الإسلامية الشهيرة **«لاطاعة لمخلوق في معصية الخالق»**. وكتطبيق واقعى لها يسهل على من يحلل تراث هذه الأمة أن يرصد العديد من الوقائع التى تكشف عن القدرة على رفض، وصد ضغوط من يحاولون إكراه الفرد على قبول ما يطلبونه منه ما دام أنه غير مقتنع به، أو لا يستطيع تلبيته، ويصبح الأمر أكثر صعوبة حين لا يقتصر الرفض على مجرد إعارة الطالب مبلغا من المال، أو الذهاب إلى مكان ما، أو تقديم خدمة كما فى برامج التدريب التوكيدى أو فى المواقف اليومية متوسطة الصعوبة بل يتمثل فى رفض مطالب لأصحاب السلطان بمساندة موقف سياسى، أو بمباركة شخصية دينية، سلوكا غير مشروع لا يتفق مع المعايير الإسلامية، وهو ما يشير إلى مدى تمكن تلك السمة من العديد من رموز تلك الحضارة، الذين مارسوا الرفض، أنئذ، ولم يذعنوا لتلك الضغوط سواء كانت إكراهية، مثلما رفض العالم الجليل أحمد بن حنبل الانقياد للضغوط الشديدة التى مورست بحقه من قبل المأمون للنزول على رأيه فى مسألة (فتنة) خلق القرآن، أو أدبية مثل تلك الواقعة التى جرت بين الأحنف بن قيس ومعاوية بن أبى سفيان - خليفة المسلمين - حين شاوره بشأن استخلاف يزيد ابنه، فسكت عنه، (لاحظ أن الأحنف استخدم الصمت كأسلوب للتوكيد، أى الرفض).

فقال معاوية: مالك لا تقول؟

فقال الأحنف: إن صدقناك أسخطناك، وإن كذبناك أسخطنا الله، فسخط

أمير المؤمنين أهون علينا من سخط الله.

فقال معاوية: صدقت. (١، ج ١ : ٦٩).

٣ - مراجعة الذات والاعتذار العلنى:

يمكننا القول بوجود مجموعة من المبادئ التى تحكم سلوك المسلمين فى الدولة الإسلامية ومنها ذلك الذى أعلنه الخليفة الراشد عمر بن الخطاب مخاطبا أباموسى الأشعرى حين ولاه القضاء قائلا له «**إن الحق قديم، و مراجعة الحق خير من التمادى فى الباطل**» (٤٤،ج ٢: ١١٦)، وما تجسده أيضا مقولة الجاحظ: «نعم البديل من الزلة الاعتذار، وبئس العوض من التوبة الإصرار» (٢٧، ج ٤ : ٥٩)، أو ما قاله أحمد بن يوسف «قد يسع العذر من ضاقت عليه الحجة» (٢٧، ج ٤: ٤٥٣)، ولا يغيب عن بالنا تلك القاعدة الفقهية المعروفة: «**أنه من حلف يمينا ورأى أفضل منها فليرجع عنها**» فهناك دائما متسع لمراجعة الذات، ما دام ذلك يخدم الصالح الخاص، أو العام، ولا ينطوى على عمل مشين أخلاقيا من قبيل نقض عهد أو الإخلال باتفاق. ونسوق فى هذا الصدد واقعة لطيفة تحوى دروسا عديدة تعكس هذه القاعدة مفادها:

«يُروى أن جنادة بن أُبَىّ دخل على معاوية وهو يأكل، فدعاه إلى الأكل.

فقال جنادة: أنا صائم (تطوعا).

فلم تزل الألوان تختلف بين يدى معاوية حتى جئ بجدى محنوذ (سمين)، **فقال جنادة:** ليأمر لى أمير المومنين بماء أغسل يدى (لاحظ هنا الالتزام بأداب الطعام فضلا عن قدرته على توكيد ذاته، وإعلانه عن تراجعه عن موقفه السابق) وآكل من هذا الجدى.

فقال معاوية له: ألم تقل أنى صائم. (وهذا درس آخر فى الرواية فالمؤكد يطلب تفسيرات عادة من الطرف الآخر، ولا يستجيب لمطالبه ببساطة لأنه يجب أن يفهم أولا سر هذا التحول).

قال جنادة: بلى، ولكنى على رد يوم أقدر منى على رد مثل هذا الجدى (مزج بين التوكيد والمزاح، وهو ما يلطف من توكيده ويجعله أكثر قبولا).

فضحك معاوية وأمر بالماء (أى أنه دعم توكيده، ولم يسخر منه أو يهينه).

فغسل جنادة يديه وأكل معه (٣٩، ج ٣، ٧٩).

٤ - القدرة على طلب تفسيرات من الآخر حول سلوكه:

مما يُسجَّل للإسلام أنه يحث أتباعه على أن يستفسروا من الطرف الآخر حول مبررات بعض سلوكياته التي تثير الغموض لديهم، والتي يجدون أن من حقهم أن يطلعوا عليها، بغض النظر عن مكانته الاجتماعية أو موقعه في سلم السلطة، وليس أدل على ذلك من أن الرسول كان دائم الطلب من أصحابه أن يسألوه توضيح أو تفسير أشياء عديدة كان يفعلها أمامهم، وهو ما ينمي لديهم تلك المهارة التوكيدية الهامة - طلب تفسيرات من الآخر حول سلوكه.

ولا غرو في ذلك، فمن لا يستفسر لن يعرف، والمعرفة قوة، ومما يروى في هذا المجال أن الخليفة **عمر بن الخطاب** كتب إلى **حذيفة بن اليمان** بعد ما ولاه المدائن قائلا: «إنه بلغني أنك تزوجت امرأة من أهل المدائن (فارس) من أهل الكتاب فطلقها».

فكتب إليه: لا أفعل ذلك حتى تخبرني: أحلال أم حرام؟ وما أردت بذلك؟ (وهو ما يكشف عن قدرة مرتفعة على أن يطلب من الآخر تفسير سلوكه مع أنه رئيسه الأعلى).

فقال عمر: بل حلال .. ولكن في نساء الأعاجم خلابة - أي خدعة - فإن أقبلتم عليهم غلبتكم على نسائكم (وهي إجابة عن ذلك الاستفسار وتبرير لسلوكه وتعد بمثابة تدعيم لتوكيد مرءوسه، وتعكس قدرا مرتفعاً من تحمله للتوكيد أيضا).

فقال حذيفة: الآن .. فطلقها (٢٧، ط ١ ، ٢٧٢).

ويحكى أن أحد القضاة قال لخامس الخلفاء الراشدين سيدنا عمر بن عبد العزيز وقد عزله: لم عزلتني؟ (طلب استفسار).

فقال الخليفة: بلغني أن كلامك مع الخصمين أكثر من كلام الخصمين (تبرير منطقي) (٣٩،ط١: ٦١).

وهي مواقف كما نرى تعد بمثابة تدريبات واقعية في الميدان لتنمية المهارات التوكيدية في الواقع اليومي للفرد المسلم سواء كان راعيا أم من الرعية.

٥ - الاعتداد بالذات:

إن شعور الفرد بقيمته يعد محركا رئيسيا لتوكيده لذاته، وهو ما يمكنه من قبول التحديات المفروضة عليه، ومقاومة محاولات الانتقاص من قدره، ويخس قدراته، وبسط الهيمنة عليه. وهي عناصر مطلوب، وبإلحاح، أن تتوافر في شخصية المسلم، حيث نجد

الرسول عليه السلام، يحض المسلم على أن يكون معتدا بذاته ومؤكدا لها حتى فى حالات طلب خدمة من الآخرين بقوله:

«اطلبوا حوائجكم بعزة نفس فإن الأمور تجرى بمقادير».

ويروى أن معاوية بن أبي سفيان قال لجارية بن قدامة: ما كان أهونك على أهلك إذ سموك جارية ! قال: وما كان أهونك على أهلك إذ سموك معاوية! وهى الأنثى من الكلاب (١، ج ٤ : ٢٧)، وهو ما يبرز مدى اعتزاز هذا المواطن المسلم بذاته، ودفاعه عنها، ورفض أى محاولة للعبث بها، والحط من قيمتها بغض النظر عن مدى سطوة من يحاول ذلك، وهى مرتبة رفيعة من توكيد الذات، من الممكن أن تكون، إذا كتب لها السيادة فى مجتمع ما، ضمانا لوجود رقابة ذاتية قوية تحول دون توحش مستغلى السلطة والنفوذ.

ويروى أن كُثَيِّر عزة دخل على الخليفة عبد الملك بن مروان

فقال عبد الملك: أأنت كثير عزة؟

قال: نعم.

فقال عبد الملك: أن تسمع بالمعيدى خير من أن تراه (أى أنه استصغره فى نظره).

فقال كثير: يا أمير المؤمنين كل عند محله رحب الفناء، شامخ البناء، علىٌّ السناء، ثم أنشأ يقول:

ترى الرجل النحيف فتزدريه
وفى أثوابه أسد هصور
بغاث الطير أطولها رقابا
ولم تَطُل البزاة ولا الصقور

فقال عبد الملك: ما أفصح لسانه، وأضبط جنانه، وأطول عنانه (٣٧ ، ج ١: ٤٧).

أى أنه تراجع عن تقييمه المتدنى لكثير، وازدرائه إياه، وأعلى من شأنه، ولم يعمد إلى كسر هذا الشموخ، أو عقابه عليه، حتى لا تندثر تلك الشيم فى المجتمع، بل إنه يعد تدعيما لذلك التوجه الذى ينطوى على اعتداد الفرد بذاته، بما يسمح بشيوع ذلك النمط من السلوك فى المجتمع المسلم الذى لن يشيد بنيان مجده إلا على أكتاف ذوى العزة المعتدين بأنفسهم من أبنائه.

تتمثل أهمية الاعتداد بالذات وتوكيدها، وبالأخص مع رموز السلطة، فى أنها من السلوكيات التى تكاد تكون مفتقدة فى مجتمعاتنا النامية المعاصرة على الرغم من أهميتها الشديدة، فالمواطن الذى يُطلَب منه الدفاع عن وطنه، وعزة أمته، والعمل على وضعها فى مصاف الأمم المتحضرة لن يمكنه ذلك ما دام عاجزا عن أن يمارس الاعتداد بالذات والشعور بالكرامة الشخصية فى ظل ذلك الخوف المفرط من السلطة، والذى قد يصل إلى حد فوبيا السلطة، وعلى الرغم من اعترافنا بوجود ممارسات سلبية متسلطة من جانب رموز السلطة فى واقعنا المعاصر تغذى ذلك الشعور السرطانى، فإن الاستسلام له كفيل فى حد ذاته باستفحال تلك الممارسات، من جهة، وإضعاف جهازنا المناعى النفسى حيالها بحيث تؤدى إلى تآكل عزة نفوسنا، من الجهة الأخرى، تلك العزة التى لا تقوم لمجتمع قائمة بدونها، **فالفرد الذليل لن يبني، أبدا، أمة عزيزة.**

ومن هنا نفهم كيف أن حرص تلك الأمة على نشر، وشيوع، وتدعيم روح العزة، والاعتداد بالذات بين مواطنيها مع رموز سلطتها أثمر نماذج قامت على أكتافها الشامخة تلك الحضارة المجيدة.

وثمة روايات، وقصص، وحكايات مشرقة، عديدة، تعكس تلك العملية، المتواصلة، من التنشئة على الاعتداد بالذات سننتخب بعضا منها، على سبيل المثال، لا الحصر، ما يلى:

* «**دخل الأحنف بن قيس على معاوية ومعه النمر بن قطبة،** وعليه عباءة قطوانية، وعلى الأحنف مدرعة صوف وشملة، فلما مثلا بين يدى معاوية اقتحمتهما عيناه (احتقرهما) **فقال النمر:** يا أمير المؤمنين إن العباءة لا تكلمك، ولكن يكلمك من فيها، **فأومأ إليه فجلس** (٤٠ : ٨٨) انظر ذلك الرد التوكيدى الذى يفصح عن مدى الشجاعة الأدبية للنمر فضلا عن مدى تحمل معاوية لتوكيده، وهو ما يعمل على شيوع مثل تلك النماذج، وخاصة إذا ما علمنا أن تلك الوقائع ستذيع بين الناس فيما بعد، وبذا ستشكل قدوة لهم. ليقدموا على هذه النوعية من السلوكيات.

* **وخطب الحجاج يوما فشكا** سوء طاعة أهل العراق. فقال له جامع المحاربى: أما إنهم لو أحبوك لأطاعوك، على أنهم ما شنئوك لنسبك، ولا لبلدك، ولا لذات نفسك فدع ما يباعدهم عنك إلى ما يقربهم منك (٢، ج٢ ، ٢١٢)، وهو، كما نشاهد، سلوك يكشف عن قدر مرتفع من توكيد الذات من أحد رموز السلطة الذى يعرف بسطوته، وبطشه، وهو ما يعد موقفا توكيديا عصيبا يصعب على الكثيرين توكيد ذاتهم فيه نظرا لصعوبته.

* **ومما يروى عن عمر بن عبد العزيز أنه دخل عليه فى أول خلافته وفود المهنئين من** كل جهة، فتقدم وفدا من الحجازيين للكلام غلام صغير لم يبلغ سنه إحدى عشرة سنة.

فقال له عمر: ارجع أنت، وليتقدم من هو أسن منك ؟!!

فقال الغلام: أيد الله أمير المؤمنين، المرء بأصغريه قلبه ولسانه، فإذا منح الله العبد لسانا لافظا، وقلبا حافظا، فقد استحق الكلام، ولو أن الأمر - يا أمير المؤمنين - بالسن لكان فى الأمة من هو أحق منك بمجلسك هذا (٧: ٨٥).

تحوى هذه الرواية دروسا توكيدية متعددة:

أولها، تلك القدرة الفائقة على التوكيد، فى موقف يعد عسيرا على غلام فى مقتبل عمره، وهو ما يعنى أنه كان معتادا على مواجهة مثل تلك المواقف فى سياقات سابقة. أى أنه تعرض لعملية تنشئة للتدريب على التوكيد مع رموز السلطة.

وثانيها، تلك المهارة فى مزج رسالته التوكيدية بعبارات ملطفة بما يخفف من تأثيرها، ويزيد احتمال قبولها.

وثالثها، وهو ذو أهمية خاصة فى واقعنا المعاصر، أن الخليفة كان يتمتع بروح توكيدية - رياضية - عالية حيث تقبل هذه الرسالة التوكيدية الصارمة، والصارخة، من الفتى دونما تململ، وهو ما يعد بمثابة نموذج (قدوة) لمن هم أدنى منه فى مدرج الرئاسة يحثهم على أن يكونوا كذلك مع رعيتهم مما يشيع روح التوكيد فى الثقافة بوجه عام.

ومما يجدر التنويه إليه أن عظمة تلك الحضارة تكمن فى أنها لم تقتصر فقط على حث الرعية على توكيد ذواتهم مع رموز السلطة فيها، بل امتد ليشمل، تقبلها، بل وتشجيعها للرؤساء على أن يؤكدوا أنفسهم مع رؤسائهم الأعلى أيضا، على الرغم من الضوابط، الواجب مراعاتها، التى تحكم علاقتهم بهؤلاء الرؤساء، فلا مجال فى تلك الثقافة الشامخة للمثل المهين لقائله، والذى يصدر عن بعض الرؤساء التنفيذيين لتبرير سلوكهم حيث يقولون:

«أنا عبد المأمور» لأنه ينطوى على إهانة ثلاثية للرئيس (فهو عبد)، ولرئيسه الأعلى (فهو مأمور: أى عبد أيضا)، وللمواطن الذى يتلقى المثل لأنه ينطوى على استخفاف بالأمة التى ينتمى إليها، لأنها ستكون حينئذ **أمة من خراف**.

وهناك **نماذج** متعددة تكشف عن تلك القدرة المرتفعة للعديد من رموز السلطة على توكيد ذاتهم مع من هم أعلى منهم فى مستوى السلطة دونما خنوع يفقد صاحب السلطة

ركنا أصيلا لصلاحيته كقائد له مهابة، أو يجب أن يكون كذلك، أو مناطحة تثير الفوضى وتقوض روح الانضباط الذى يجب أن يحرص عليه الجميع، ومن الوقائع التى تكشف عن تلك المهارة ما حدث بين الخليفة العادل عمر بن الخطاب، وعمرو بن العاص والى مصر.

حين كتب إليه عمر قائلا: إنه فشت لك فاشية من خيل، وإبل، وغنم، وبقر فمن أين أصل هذا المال؟ وعهدى بك قبل ذلك لا مال لك (وهى محاولة من الخليفة لإرساء مبدأ عظيم، أصبح مستقرا الآن بغض النظر عن مدى الالتزام به فى بعض البلدان، ألا وهو عدم جواز الجمع بين الولاية ومزاولة الأنشطة التجارية).

فقال عمرو: إنى أعالج الحرفة والزراعة، مما يعالج أهل هذه البلد، والله لو رأيت خيانتك حلالا ما خنتك، فأقصر أيها الرجل فإن لنا أحسابا هى خير من العمل لك، وإن رجعنا إليها عشنا منها (٢٧، جـ ١، ٢٢٤)، وهو سلوك ينم عن مدى الاعتداد بالذات، وتوكيدها، أمام صاحب السلطة الأعلى، والظهور بمظهر الأبى الكريم مع الالتزام فى الوقت نفسه بحدود العلاقة الإدارية بينهما، وما تمليه من ضوابط، يحكمها وضع كل منهما فى المدرج الهرمى للسلطة.

* **ومثلما فعل خالد بن الوليد** حين قال فى بعض خطبه لجنده وقواده بعيد عزله: «إن أمير المؤمنين استعملنى على الشام حتى إذا كانت بثينة (زبدة) وعسلا عزلنى، آثر بها غيرى. **فنهض** له رجل من السامعين فقال: صبرا أيها الأمير، فإنها الفتنة.

فما تردد خالد أن قال: أما وابن الخطاب حى فلا (٢٩: ٢٢).

أى أننا هنا أمام مباراة توكيدية تعكس توكيدا مزدوجا لاثنين من المرءوسين مع رؤسائهما: خالد مع عمر، والرجل مع خالد، ولعل شيوع تلك الروح التوكيدية فى الأمة مما ساعد على تحصينها ضد محاولات التجزىء، والتفتيت فى تلك المرحلة، وسمح لها بالانطلاق، واجتياح معظم ربوع المعمورة آنئذ، فتلك الروح بمثابة الأجسام المضادة فى الدم تقضى، حين تكون فى قمة لياقتها، على ما يهاجم جسم الأمة من فيروسات النعرات الطائفية، وميكروبات الطموحات الشخصية للزعماء.

٦ - عدم الحياء فى الحق.

قد يستغل البعض نقص الشجاعة الأدبية للآخر للحصول على المزيد من المزايا منه، أو على حسابه، كأن يتعمد التقدم بمطلب إليه على الملأ، يعلم أنه قد يرفضه إذا تقدم به

وهما على انفراد، كى يمارس نوعا من الضغط الأدبى عليه ليجبره على الموافقة. كذلك قد يصعب على الفرد التراجع عن رأى له تبين خطأه لأنه لا يملك القدر الكافى من الشجاعة الأدبية للتصريح بذلك، وهو ما يوقع أبناء الأمة فى أخطاء عدة فضلا عن أنه يدعهم يستمرون فى السير فى طريق يعلمون أنه لا طائل من ورائه.

ومن ثم فقد حاولت الحضارة الإسلامية بطرق متعددة تنمية روح عدم **الحياء من الحق**، حتى لا يؤتى الفرد من هذا الباب فيوافق، حرجا، على ما لا يقبله، أو يستسلم لأوضاع لايرتضيها، ولكى يكون قادرا على الإعلان عن أوجه اعتراضه على ما يتعرض له من أحداث، وكذا الاعتراف بأخطائه، أو العدول عنها، فى مرحلة مبكرة تجنبا للمزيد من التوريط والخسائر. وثمة وقائع عديدة يحويها تراث هذه الأمة المؤكدة لذاتها يكشف عن هذا التوجه، منها على سبيل المثال، ما وقع بين **«يحيى بن خالد»**، وأحد المداحين الذى **مدحه قائلا**: والله لأنت أحلم من الأحنف بن قيس، وأحكم من معاوية، وأحزم من عبد الملك بن مروان، وأعدل من عمر بن عبد العزيز. **فقال له يحيى**: والله لعمير غلام الأحنف أحلم منى، ولسرجون غلام معاوية أحكم منى، ولأبو الزعيزعة صاحب شرطة عبد الملك أحزم منى، ولمزاحم قهرمان عمر أعدل منى، وما تقرب منى من أعطانى فوق حقى (٦، ج ٢، ٢١٨)، أى أنه لم يَنقَدْ لتلك المحاولات لإغوائه وتخديره بالمدح الكاذب، ولكنه كان مؤكدا حين رفضه بصراحة، وبطريقة غير جارحة أو مهينة أيضا.

* وروى أنه بينما كان عمر بن الخطاب، رضى الله عنه، على المنبر إذ أحس من نفسه بريح خرجت منه فقال: أيها الناس إنى قد مُيِّلت بين أن أخافكم فى الله، وبين أن أخاف الله فيكم، فكان أن أخاف الله فيكم أحب إلى، ألا وإنى قد فسوت، وهأنذا أنزل لأعيد الوضوء(٢، جـ ١: ٢٦٧).

وهى **واقعة فريدة** تكشف عن قدر كبير من عدم الحياء فى الحق مهما ترتب عليه من عواقب قد تسبب حرجا للفرد، وخاصة حين يكون أمير المؤمنين، وصاحب الموافقات الشهيرة الذى أيده الله فيها، أمام رعاياه.

وهناك **استطراد**، نراه هاما فى هذا السياق، يتصل بتلك القدرة العالية لسيدنا عمر على تحمل توكيد الآخرين، وهى سمة عامة فى الثقافة الإسلامية بوجه عام، فالأمر لا يقتصر على كونه مؤكدا لذاته فقط، بل إنه يسمح للآخرين أيضا بأن يؤكدوا ذواتهم حين يتفاعلون معه، مثلما حدث مع المرأة التى راجعته على الملأ وهو يخطب على المنبر فى رأيه

فى مسألة تخفيض المهور، ونزل على رأيها أمام الناس حين احتجّت بالقرآن، أى أنه كان مقتنعا، وبعمق، بأن التوكيد حق له ولغيره، وأنه كماء النهر يكفى لكى يشرب منه كل الناس، ولن ينفد حين يدلى كل بدلوه فيه.

ومما يشير أيضا إلى أن تلك الروح التوكيدية، والمحتملة للتوكيد، كانت متأصلة فيه، وفى عقول أبناء الأمة كذلك، كاستجابة للتعاليم الإسلامية، وتمثلا للروح الحضارية السائدة، واقتداء بممارسات رموز السلطة، وأفراد الأسرة، والرفاق، والأتراب، والدعاة - ما حدث بينه وبين عبد الله بن الزبير حين مرَّ عليه - الخليفة عمر- وهو يلعب مع مجموعة من الصبيان، ففروا، وثبت هو، فقال له عمر: كيف لم تفر مع أصحابك، قال: لم أجرم فأخافك، ولم يكن الطريق ضيقا فأوسع لك (١، جـ ٤، ٣٥).

أو ما يكشف عنه الحديث الشريف الذى يحث على الجهر بالحق، وعدم الحياء منه أمام أى أحد مهما عظم قدره حيث يقول الرسول الكريم مخاطبا الصحابة فى حديث أخرجه بن ماجه فى السنن:

«لا يحقر أحدكم نفسه..

قالوا: كيف يحقر أحدنا نفسه؟

قال: يرى أمراً لله عليه مقال، فلا يقول فيه، فيقول الله عز وجل له يوم القيامة: ما منعك أن تقول فى كذا وكذا؟

فيقول: خشية الناس.

فيقول الله: فإياى كنت أحق أن تخشى. (٤٣: ٢٨٩).

وحرى بالذكر أن تلك الروح من الشجاعة الأدبية تغلغلت أيضا على مستوى الممارسات اليومية للمسلمين آنذاك فى بيوتهم، ومع أصحابهم، وفى متاجرهم، ومن الشواهد على ذلك تلك القصة الواقعية التى يرويها التوحيدى حيث يقول :

دخل رجل على بعض العلماء، فأومأ إلى موضع يجلس فيه، فعدل عنه إلى جهة أخرى، وكانت العين هناك تقع على ما يجب ستره، فقال له: اجلس حيث أجلستك فإنى أعلم بعوار منزلى» (٦، جـ ٣، ١١٢)، وهى واقعة تكشف عن تلك الروح المتقدة من الشجاعة الأدبية التى تصحح المواقف سريعا مهما كانت صغيرة صيانة لحرمة الفرد وأهله، وهى مواقف يتعرض لها الكثيرون فى حياتنا اليومية مع ضيوفهم، وتسبب لهم حرجا، وضيقا من هؤلاء

الضيوف الذين لا يراعون آداب الضيافة، وحرمة المنازل، وخاصة حين يعجز، أو يصعب على المضيفين لفت نظر هؤلاء لها.

وكذلك عدم الوجل والخجل من العتاب اعتقادا بأنه منقصة من قدر الفرد، مع ماله من دور فى تصحيح سوء الفهم المتبادل، واكتشاف مواطن الزلل التى قد يقع فيها الفرد أو الطرف الآخر، وتنبيهه إليها حفظا للعلاقة، والعمل على دوامها بصورة أفضل، وهو ما دعا العديد من أبناء ورموز تلك الأمة إلى الحث على ممارسة العتاب، بوصفه مهارة توكيدية، بقدر متوازن فى السلوك اليومى للمسلم، فكما يقول أحد الأعراب: **«إن ترك العتاب استخفاف، والإفراط فيه إلحاف»**.

أو كما يقول **الإمام على بن أبى طالب** كرم الله وجهه: **«لا تقطع أخاك على ارتياب، ولا تهجره دون استعتاب»** (١، جـ ٢، ٢٠٣).

والإمام محق فى ذلك **فالعتاب** كما يقول القرطبى **«علامة الوفاء، وسلاح الأكفاء، وحاصد الجفاء»** (٣٩، جـ ٢، ٧٢٩).

٧ - التعبير عن المودة والمساندة، والثناء على الفعل الجيد:

لا يتمثل التوكيد فقط فى دفاع الفرد عن حقوقه، وحماية خصوصياته، وحصد المزايا، له بل إنه يساعده أيضا على بدء علاقة مع الآخر، وتوطيدها من خلال تعبيره بتلقائية عن مشاعره الودية نحوه، ومساندته وقت الشدة، وتعطى الثقافة الإسلامية اهتماما واضحا بتلك الجوانب التوكيدية، وتحث أبناء الأمة الإسلامية على تمثلها فى حياتهم اليومية سعيا لإرساء دعائم مجتمع التراحم الذى يقترب فيه المعتدُّون بأنفسهم، الذين لا يقبلون الضيم، مع بعضهم البعض، ويذوبون رقة فيما بينهم وتعاطفا ومودة، فهم كما تشير الآية الكريمة ﴿ مُحَمَّدٌ رَّسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ ﴾ (الفتح، ٢٩).

ومن المأثورات الإسلامية الداعية لممارسة تلك السلوكيات **قول الرسول** عليه الصلاة والسلام لأصحابه **«إذا أحب أحدكم أخاه فليعلمه أنه يحبه»** (٢، جـ ٣: ٩).

وهو ما يشجع على التعبير عن مشاعر المودة والحب نحو الآخرين ليعرفوا مكانتهم عند الفرد. وكذلك حث تلك الثقافة على توجيه الثناء المبرر للآخر وشكره على ما أسداه من معروف، فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله، كما قال الرسول الكريم (٤٥). وإلا اعتبر هذا جحودا مما يعد انتقاصا من مروءة الفرد، أو غمط لحق الآخر فضلا عن أن الشكر

سيشجعه على الاستمرار فى هذا المسلك، **فالشكر غرس إذا أودع سمع الكريم أثمر الزيادة** (٤٠ : ٣٨٩).

ومما يعبر عن هذا الموقف، بصورة دقيقة، قول الأعرابية البليغة «من نشر ثوب الثناء، فقد أدى واجب الجزاء، وفى كتمان الشكر جحود لما وجب من الحق، ودخول فى كفر النعم»(٢٨،جـ٢،٩٢٩٦).

فالمسلم المؤكد يجب ألا يقتصر سلوكه على النقد، وإن كان بناء، فقط ولكن عليه أن يثنى على العمل الجيد، حتى إن كان صادراً من ذوى سلطة، فهو من حقهم، ويجب ألا يخاف من الاتهام بالتملق مادام هناك مبرر لذلك الثناء.

وعليه أن يعبر للآخر عن مكانته لديه، فهو حرى بتوثيق العلاقة بينهما، ومما يُذكر فى هذا السياق ذلك التعبير الحار الذى كشف من خلاله **الخليفة المأمون** عما يكنه من حب ومودة لصديقه عبد الله بن طاهر حين قال له عند قدومه من مصر «ما سرنى الله منذ وليت الخلافة بشىء عظُمَ موقعه عندى، بعد جميل عافية الله، هو أكثر من سرورى بقدومك» (٤، جـ، ٣٦٧).

وكذلك يجب على المسلم ألا يخجل من الإفصاح عن مشاعره بالمحبة بشكل مادى، ولو بالنزر اليسير، مثلما فعل **النضر بن الحارث** حين بعث إلى صديق له بنعلين مخصوفتين، وكتب إليه: «بعثت إليك بهما وأنا أعلم أن بك عنهما غنى، ولكننى أحببت أن تعلم أنك منى على ذكر» (٢ جـ ٣: ١٣٥)، فهو لم يخجل من ضآلة هديته نظرا لارتفاع توكيده، وهى سمة ضرورية جدا لنا الآن حيث إننا قد نهجر صداقات عزيزة علينا، ونمتنع عن أداء واجبات إنسانية أساسية خجلا من الذهاب بدون هدية، أو بهدية ضئيلة القيمة مع أن المثل الشعبى يقاوم هذه الآفة أيضا، حيث يقول: «**زورونا بالأقدام ولا تزورونا بالإحسان**».

ومن المهارات التوكيدية التى يحث عليها الإسلام أيضا تعزية المصاب بفقد عزيز لديه، فالمشاركة الوجدانية له فى مثل تلك الحالة تخفف همومه، وتسرى عنه، وتعينه على تحمل ما ابتلى به والصبر عليه، ومن شأن انخفاض توكيد الفرد النأى به عن ممارسة هذا الواجب الإنسانى الجوهرى الذى يُشعِر المعزى أنه ليس وحيدا أمام طوفان الهموم، ويساعده على أن يسبح ضد تيار الاكتئاب وصولا إلى شاطئ السكينة، والتكيف مع الواقع المؤلم.

وثمة نماذج معروفة فى تراث الحضارة الإسلامية تعكس تلك المهارة منها ما قاله **«شبيب بن شيبة»** حين عزى الخليفة المهدى عن بنته فقال:

يا أمير المؤمنين، ما عند الله خير لها مما عندك، وثواب الله خير لك منها (٢، جـ ٣: ٥٣). ويصبح الموقف أكثر صعوبة حين يقوم الفرد بالتعزية والتهنئة معا فى موقف واحد كأن تذهب لتهنئ شخصا ارتكب حادث سيارة، نجا منه هو وماتت زوجته. وهى بالطبع مسألة معقدة لكنها متوقعة، وبالفعل ثمة وقائع مشابهة حدثت فى الماضى، وتروى كتب التراث كيفية التعامل معها، بصورة مؤكدة، من قبل أناس عاديين مثل تلك الإعرابية التى قالت للمنصور وهو فى طريقه لمكة بعد وفاة أبى العباس «أعظم الله أجرك فى أخيك، لا مصيبة على الأمة أعظم من مصيبتك، ولا عوض لها أعظم من خلافتك» (٢، جـ ٣: ٦٨).

تتمثل أهمية تلك الجوانب التوكيدية فى أنها كالملاط الذى يربط بين أفراد المجتمع معا بصورة وثيقة، ذلك أن الاهتمام بالجانب الدفاعى فى التوكيد فقط سيعنى أن يهتم الفرد بالحفاظ على نفسه، وصد الخطر المحدق بها من الآخرين وهى نظرة لن تنجح فى أفضل الحالات إلا فى الحفاظ على هوية الفرد، ومع أن هذا أمر مطلوب، إلا أنه يخشى أن يصبح الفرد حينئذ كجزيرة منعزلة عن الآخرين، وهو ما لا يسمح بقيام مجتمع بل تجمعات من الأفراد، وهو ما يبرز الاهتمام الذى يوليه الإسلام، والدراسات المعاصرة كذلك بالجانب الأخر، الإقدامى المبادئ، من التوكيد والذى يقترب الفرد بموجبه من الآخرين، ويكشف لهم عن شعوره نحوهم، وتقبله إياهم، ومكانتهم عنده حتى يألف الناس بعضهم بعضا، وهى خطوة أساسية لبدء التعاون والدوران معا فى مدار مشترك، وهو ما يصنع الجماعة المتماسكة التى تعد نواة لمجتمع متآلف يمكنه حمل لواء الحضارة الإنسانية ومواصلتها.

(ب) السياسات الجزائية لتشجيع الممارسات التوكيدية فى الحضارة الإسلامية.

إن شيوع الممارسات التوكيدية فى ظل الحضارة الإسلامية، كما تكشف عنه الوقائع المتواترة فيها، ليس مرجعه فقط إلى وفرة النماذج التوكيدية التى يقتدى بها القاصى والدانى، أو تفرد السلوك الذى صدر عن تلك النماذج على نحو يصبح معها مضرب الأمثال، بل كانت هناك آليات أخرى تشكل فيما بينها أسس عملية التنشئة التوكيدية فى تلك الحضارة من أبرزها، وهو مناط اهتمامنا فى هذه الفقرة، السياسات الجزائية المستخدمة لإدارة التوكيد حثا وكفا (حثا على السلوك المؤكد، وكفا للسلوك غير المؤكد)، و التى تتضمن مكافأة المؤكدين، واستهجان وعقاب غير المؤكدين، ومما يدلل على صحة مذهبنا هذا ما يلى:

١ - **تلك الإثابات الدينية** المنصوص عليها فى القرآن، والمتواترة فى السنة الشريفة، للمؤكدين الذى يصدرون سلوكيات توكيدية متنوعة يرغبها الإسلام، والعمل على شيوعها بين

أتباعه مثل: الوعد بالجنة للمجاهر بالحق. فضلا عن المكافأة التى كانت تصدر عن رموز السلطة، وأفراد المجتمع العاديين دعما للمؤكدين، والتى تعد وسيلة هامة لإنفاذ تلك السياسات، ووضعها موضع التطبيق، والتى كانت ذات طابع متجدد وتأخذ أشكالا وصورا متنوعة عبر عصور تلك الحضارة، ومما يذكر فى هذا الصدد أن المأمون لما قرأ كتاب **عمرو بن مسعدة** أحد قواده، والذى كان يحوى مظلمة له صاغها بصورة بليغة حيث قال: «كتابى إلى أمير المؤمنين، ومن قبلى من قواده وسائر أجناده فى الانقياد والطاعة، على أحسن ما تكون عليه طاعة جند تأخرت أرزاقهم، وانقياد كفاة تراخت أعطياتهم، واختلت لذلك أحوالهم» (٢٨: جـ٣؛ ٥١٥). وهى شكوى توكيدية صيغت، كما نلاحظ، بطريقة مبدعة تلفت النظر لحال جنوده وتضررهم من أوضاعهم الحالية دون أن تثير حفيظة المشكو فى حقه، وإليه، وهو الخليفة، بسبب مزجها بملطفات متنوعة.

ويردف الراوى قائلا أنه لما أكمل المأمون قراءتها أشاد بكاتبها لبلاغته، ودلالته بالقليل من اللفظ على الكثير من المعنى، أى أنه كافأ توكيد قائده، ولم يعاقبه عليه، مع أنه رئيسه الأعلى، ولم ينظر لشكايته بوصفها أحد أشكال التذمر.

ولم يقتصر الأمر على دعم رموز السلطة لتوكيد الرعية بل دعم أفراد من الشرائح الاجتماعية المختلفة، بعضهم البعض، لهذا السلوك بوصفه سلوكا اجتماعيا مقبولا، يكافأ ولا يقمع، وهو ما يبدو بصورة جلية فى تلك الواقعة التى يرويها **محمد بن مسعر** حيث يقول:

كنت ويحيى بن أكثم عند **سفيان، فبكى**:

فقال له يحيى: ما يبكيك يا أبا محمد؟

فقال له: بعد مجالستى أصحاب الرسول صلى الله عليه وسلم بليت بمجالستكم.

فقال له يحيى، وكان حدثا: فمصيبة أصحاب رسول الله بمجالستهم إياك بعده أعظم من مصيبتك بمجالستنا.

فقال سفيان: يا غلام أظن السلطان سيحتاج إليك (٦٠، جـ ١ : ١١٩).

حين **نحلل** هذه الواقعة سنجد التوكيد قبالتنا حين ننظر إليها من زوايا متعددة فهناك توكيد راوى الحكاية عندما توجه بسؤال يستفسر فيه عن سبب بكاء مضيفه، وهى مهارة توكيدية، وكذا توكيد المضيف عندما صرح بسر بكائه مع أن ذلك قد يسبب حرجا

لضيوفه بيد أنه كان توكيدا مباشرا غير مغلف بقدر كاف من اللياقة، ومن ثم استثار توكيدا مضادا من أحد الضيفين (يحيى) الذى أفصح عن اختلافه معه بقوة، ومهارة، حتى يلفت نظره لأهمية مراعاة حقوق الحاضرين، واللياقة معهم، وتتمثل الخلاصة الختامية فى رد فعل المضيف والتى تعكس تحمله لتوكيد الآخر، بل ومكافأته عليه بتوقع مستقبل حافل له بدلا من تعنيفه على تلك الرسالة التوكيدية الجرئية، وهو ما قد يشير إلى أن تدعيم التوكيد كان توجها سائدا فى تلك الثقافة على مجمل أصعدتها.

٢ - **الاستهجان والعقاب** الذى يعد به الله، ورسوله، غير المؤكدين الذين يمتنعون عن إتيان سلوكيات توكيدية تكون مطلوبة، بشكل ضرورى، فى مواقف بعينها لما قد يترتب على ذلك من أضرار بمصالح أطراف عديدة فى المجتمع المسلم من قبيل تحذير الله سبحانه وتعالى من الامتناع عن الشهادة، وهو سلوك غير مؤكد، نظرا لأنه ينطوى على العجز عن الإفصاح عن وقائع يعرفها الشخص حول موضوع معين يطلب منه الإدلاء بها، وإنذاره، سبحانه وتعالى، هؤلاء الممتنعين بغضبه وعذابه كما فى قوله: ﴿وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَن يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ﴾ (البقرة - ٢٨٣).

ومثل قول الرسول عليه الصلاة والسلام: «**الساكت عن الحق شيطان أخرس**».

(جـ) دور التوكيد فى إبراز الهوية الإسلامية وبلوغ الغايات الحضارية.

كما يسهل على الشخص المؤكد لذاته حماية حقوقه، وحفظ خصوصياته، وصيانة حدوده، والحيلولة دون انتهاك الآخرين لها، وتعديهم عليها، وكذا الإفصاح عن مشاعره وتوجهاته، والتحرر من انفعالاته، وتوتراته بما يجعله أكثر سواء نفسيا، وفى المقابل يعانى غير المؤكد من ذوبان هويته، وتآكل حدوده، وضياع حقوقه، وقمع رغباته، ومشاعره، وآرائه على نحو يجعله كأن ليس له وجود فى الجماعة.

كذلك فإن الدول تخضع لذات **التصنيف** حيث هناك دول غير مؤكدة ليس لها هوية مستقلة تدور فى فلك دول أخرى، وتخشى اتخاذ قرارات أو مواقف أو الإفصاح عن نوايا، أو آراء، أو توجهات خشية إغضاب تلك الدول، وفى المقابل توجد دول أخرى مؤكدة لذاتها تقف مواقف مستقلة من الكتل الكبرى، حتى لو كانت تنتمى إليها، حيث تفصح عن توجهات وآراء سياسية قد لا تُرضِى بعض شريكاتها، ما دامت تصون مصالحها، مثلما فعلت فرنسا، مثلا، حين عقدت صفقة ضخمة، حديثا، بمشاركة ماليزيا مع الحكومة الإيرانية للتنقيب عن

النفط مع أن هذا التعاقد يعد انتهاكا لقانون «داماتو» الأمريكى الذى يحظر على الشركات والدول الغربية عقد صفقات كبيرة مع إيران.

أى أن مستوى توكيد الدول ينعكس، إن سلبا أو إيجابا، على مصالحها وصورتها الإقليمية، ومكانتها الدولية. ومن هذا المنطلق فإن الأمة الإسلامية، التى ننتمى لها، بوصفها أمة ذات ملامح جغرافية وسياسية وثقافية وفكرية متجانسة يحدها الدين والثقافة الإسلامية برا، وجوا، وبحرا، كانت أمة تتسم ممارساتها بالتوكيد والتي تجسدت فى مواقفها المبدئية حول الأحداث، ورؤاها الواضحة، وطابعها السلوكى المتفرد عما كان يحيطها من تكتلات سياسية، ودينية، وعرقية معاصرة لها.

ومما يمكن استخلاصه حول واقعها التوكيدى، إن جاز لنا إطلاق هذا التعبير، أنها كانت تمارس التوكيد على مستوى داخلى، وخارجى، أما فيما يتصل **بالمستوى الأول (الداخلي)** فقد كانت تؤكد ذاتها من داخلها من خلال تشجيع ذلك النمط من السلوك التوكيدى بين أبنائها كآلية للرقابة الذاتية، والضبط الاجتماعى، والدعوة للإسلام، ودمج الأقليات لإزالة توتراتها أولا بأول بواسطة حثها على المشاركة، والتعبير عن ذاتها، والاحتفاظ بهويتها الخاصة غير المتعارضة مع الأسس العامة للحضارة، وفيما يتصل **بالمستوى الثانى (الخارجى)** فقد كانت تؤكد ذاتها مع الدول، والأمم، والحضارات الأخرى بصورة تعكس حرصها على عزتها وشموخها، من جهة، وعدم خشيتها، ثقة بذاتها، من الاستفادة من تجارب الآخرين، المختلفين عنها فى التوجه، من الجهة الأخرى، وليس أدل على ذلك من تمثلها لتجارب الأمم الأخرى، وانفتاحها عليها، وعدم الخشية من الذوبان فيها، بل واستيعابها للعديد من قوانين وأسباب تقدمها، وليس أدل على ذلك مما فعله سيدنا عمر بن الخطاب حين نقل نظام الدواوين من الإمبراطورية الفارسية لتطوير النظام الإدارى للدولة الإسلامية، أو كما استعان المأمون بمترجمين من غير المسلمين مثل إسحاق بن حنين ليديروا دار الحكمة ببغداد، والتى تعد من المعالم البارزة للحضارة الإسلامية، وهو ما يوحى أيضا بتفاعل أبناء الأقليات الدينية مع تلك الحضارة تفاعلا يقوم على التبادل المشترك للخبرات على أسس من الاحترام المتبادل.

تكشف هذه المؤشرات، وغيرها، التى أشرنا إليها أننا أحفاد أمة مؤكدة لذاتها اعتقادا، وسلوكا، وهو ما يدعونا إلى إعادة النظر فى أساليب تنشئتنا للأجيال اللاحقة بحيث يصبح التوكيد ركنا رئيسيا من أركان تلك التنشئة بوصفه آلية للرقابة المجتمعية على

السلطة بكل مستوياتها، ورموزها، وأداة لضبط العلاقات الاجتماعية، والأخلاقية، فضلا عن تنظيم التفاعلات اليومية للفرد.

خامسا- التوكيد والفعالية الشخصية.

يهدف التدريب التوكيدى إلى رفع مستوى توكيد الفرد لتحسين كفاءته فى علاقاته الشخصية، وجعل رغباته وحقوقه واضحة للآخرين دونما سوء فهم، كى يكون أكثر رضا عن نفسه، فالناس تسعد حين تعبر عن نفسها بطريقة واضحة ومفهومة ومباشرة لا تنطوى على استحياء، أو مواربة، شريطة ألا يكون ذلك خصماً من رصيد الآخرين (٩٤ - ٢٢١).

ولكن هل تأتى الرياح بما يشتهى الملاح؟

وهو ما يدعونا لأن **نسأل** أنفسنا:

ترى ما هو أثر زيادة التوكيد فى حياة الناس؟

هل سيصبحون أفضلا حالا، وتتقلص مشكلاتهم فى علاقاتهم الشخصية، وبذا يصبح التوكيد فعالا.

أم أنه سيثير قدراً أكبر، وأكثر تنوعا من المشكلات، مثل الطلاق الذى يحل مشكلة واحدة بين الزوجين اللذين لا يتحملان بعضهما البعض، ولكنه يخلق، فى المقابل، العديد من المشكلات لهم ولأولادهم، وللمحيطين بهم؟

وبناء على ذلك يجب أن نكون **صرحاء** مع أنفساء ونقرر:

هل هناك دا ع للتدريب أم لا، وهل من الأفضل ترك الناس كما كانوا؟

تطرح هذه التساؤلات علينا مسألة تقييم فعالية السلوك التوكيدى للفرد سواء فى حياته الخاصة أو العامة، ومبررات الاستمرار فى تدريب منخفضى التوكيد ليصبحوا أكثر توكيدا.

هناك أكثر من زاوية يمكن الإجابة عن هذه التساؤلات من خلالها، ويتسنى فى ضوئها تقييم مردود التوكيد على الفرد والآخرين، وبالتالى اتخاذ قرار بالاستمرار فى تنميته أم لا، وتتمثل هذه الزوايا فى:

(أ) هوية القائم بتقييم فعالية التوكيد.

(ب) مؤشرات الحكم على فعالية التوكيد.

(جـ) مقومات الحكمة التوكيدية.

وفيما يلي نعرض لكل عنصر من العناصر السابقة بشيء من التفصيل:

(أ) هوية القائم بتقييم فعالية التوكيد:

هناك أطراف متعددة يمكن الرجوع إليها لتقييم التوكيد، سواء كان الفرد ذاته وشعوره بأن التوكيد يجعله أكثر اتساقا مع نفسه، ومن ثم رضاه عنها، أو الآخر الذى قد يكون صديقا، أو قريبا، أو زميلا، أو أخا، أو جارا، ومدى تقبله للتوكيد، وانعكاس توكيد الفرد عليه وعلى علاقته به، أو المجتمع العام متمثلا فى مؤسساته المتنوعة كالأسرة، أو الجماعة المرجعية، أو المؤسسة السياسية بالإضافة إلى العائد الفعلى للتوكيد، ودوره فى تحديد طبيعة تقييم الفرد، وحكمه على التوكيد، كذلك فإن إدراك الفرد للتوكيد، ومدى تفضيله إياه يؤثر أيضا فى طبيعة تقييمه، وحكمه على سلوكه التوكيدى أو سلوك الآخر أيضا. فحين يدركه على أنه يفيده فى حل مشكلاته أو تخفيف توتراته واتخاذ قراراته الحاسمة سينظر إليه نظرة إيجابية، مثلما الحاكم الذى يشعر بأنه يستفيد من توكيد مستشاريه حين يكون الأمر غامضا، أما إن كان لديه رؤية واضحة فى الموضوع فقد يضيق ذرعا بآرائهم التوكيدية التى قد لا تتفق مع رؤيته. وبذا يدرك التوكيد بصورة أقل تفضيلا، ويشير الاستبصار الشخصى للمؤلف، بوصفه قرن استشعار للثقافة، إلى أن الشخص مرتفع التوكيد الأساسى، أى غير الممزوج بملطفات توكيدية، يُقيِّم على أنه أقل قبولا، وقد تبين من دراسة «ماريوت وفورتر» Marriot & Forter أن من استجابوا بطريقة غامضة وأقل توكيدا ورفضوا بصورة ملتوية، غير مباشرة، ما طُلب منهم قُيموا على أنهم أكثر تفضيلا ممن استجابوا بصورة توكيدية مرتفعة، ومباشرة، وقد يعزى هذا التقييم إلى أن المؤكد مرادف، فى نظر الناس، للعدوانى، أى أن الاستجابة التوكيدية ليست هى الأفضل اجتماعيا. وفى دراسة «كيرن» Kern قيِّمت النماذج المؤكدة على أنها مرتفعة الكفاءة، وأقل مقبولية من النماذج غير المؤكدة (٨٦؛ ٧٦).

مما سبق يتضح أن طبيعة الحكم على التوكيد تتوقف، بدرجة كبيرة، على هوية القائم به تبعا للزاوية التى ينظر للموقف منها فضلا عن طبيعة العائد (المكاسب والخسائر) الذى يتلقاه كنتيجة لتوكيده.

وهو ما يدعونا للاعتراف بأن الحكم على التوكيد نسبى، ومن ثم يجب علينا لكى نصدر حكما عاما حول مدى فعاليته أن نوازن، أولا، بين حجم المزايا والخسائر التى يقررها

كل طرف، فإذا قرر الفرد المؤكد لذاته أنه يشعر بالرضا عن نفسه لأنه أصدر سلوكا توكيديا فى الموقف، على الرغم من شعوره بأن الآخرين غاضبون من ذلك السلوك، فإن التقييم النهائى سيكون فى صالح الفرد ما دامت الخسائر الناجمة عن عدم تقبل الآخرين لتوكيده أقل من المزايا التى سيجلبها عليه شعوره بالرضا، ولكن إذا كان الآخرون نوى بأس شديد وحظوة وسطوة، ولم يكونوا مجرد زملاء أو جيرانا عاديين، بحيث أن عدم تقبلهم لتوكيده، قد يترجم فى صورة عملية قد تقلب حياة الفرد رأسا على عقب، كأن يكون الأخر رئيسا للتحرير يمكنه حرمان الفرد المؤكد، إذا كان يعمل صحفيا، من الكتابة، أو ضابطا فى وحدة عسكرية يمكنه، ببساطة، الأمر باحتجاز الجندى، المؤكد، وحرمانه من إجازاته، هنا وفى ظل انخفاض صلابة الفرد، وصعوبة مقاومته، وتحمله لتلك الآثار فإننا قد نقيِّم التوكيد بأنه منخفض الفعالية. أى أن الناس **تحترم المؤكدين، وتحب غير المؤكدين**.

فى ضوء ما سبق يجب أن نضع فى اعتبارنا، ونحن نُقيِّم فعالية التوكيد هوية القائم بالحكم عليه هل هو الفرد الفرد أم الآخرون لأنه سيصعب علينا اتخاذ قرار حول فعاليته إلا فى ضوء هذه الخلفية.

(ب) مؤشرات الحكم على فعالية التوكيد:

هناك نوعان من المؤشرات يمكن من خلالهما تحديد مدى فعالية التوكيد هما:

المكاسب التوكيدية، والتى تشير إلى المزايا التى يجنيها الفرد حين يؤكد ذاته، **والخسائر التوكيدية**، أى الأضرار الناجمة عن انخفاض توكيده، أو ارتفاعه أيضا، وحرى بالذكر أن هذه المكاسب أو الخسائر قد تكون ذات طابع ذاتى متمثلة فيما يقرره الفرد ويشعر به من تقدير لذاته، ورضا عنها، ومدى توافقه مع الآخرين وتقبلهم له، وقد تكون ذات طابع مادى يمكن تقديرها كميا من قبيل الثناء والتقدير من الآخرين، والتغلب على المواقف الحرجة، والمشكلات النفسجمية التى يعانيها الفرد، والنزاعات التى تنشب فى العمل مع المحيطين به من زملاء أو رؤساء أو متعاملين، و يمكن المزج بين البيانات الواردة من هاتين الفئتين، وإعطاء كل عنصر من عناصرها وزنا نسبيا معينا بغية التوصل إلى مؤشر عام لفعالية التوكيد، نوازن فيه بين الوزن النسبى للمكاسب والخسائر كما يراها الفرد، على مستواه الشخصى، والمكاسب والخسائر التى تلحق بعلاقاته بالآخرين كما يدركونها، وتنعكس عليه.

وسنسعى فيما يلى إلى أن نعرض بدرجة أكبر من التفصيل لكل مؤشر من هذين المؤشرين على حدة، وكيفية توظيف البيانات المستمدة منه فى تقييم فعالية التوكيد.

١ - **المكاسب التوكيدية:** تتمثل أهمية تلك المؤشرات فى قدرتها على تحقيق أهداف الفرد على المستوى الشخصى، وفى الحفاظ على العلاقات الطيبة مع الآخرين (١٥١) من قبيل أن يساعده التوكيد المرتفع على النجاح فى عمله مثل الصحفى، وضابط الشرطة، ورجل العلاقات العامة، والمذيع، والمعلم، والخادم أيضا. ففى دراسة أجراها «جاريتى وأكجبيمان» Garrity & Akgbman اتضح أن تقديم الخادم لنفسه فى بداية اللقاء يزيد من البقشيش، وأن كتابة كلمة شكرا على قسيمة الدفع (الفاتورة)، يزيده بنسبة «١١ ٪» تقريبا (١٧٧)، كذلك فإن القدرة على التعبير اللفظى عن الاختلاف، وهى مهارة توكيدية، تقلل من احتمال لجوء الفرد للعنف مما يشيع روح السلم فى العلاقات مع الآخرين، وخاصة العلاقات الحميمة كالزواج، فضلا عن أن ارتفاع التوكيد ييسر على الفرد طلب المساندة من الآخرين فى أوقات الشدة مما يجعله أكثر قدرة على تحمل المشقة (٨٣)، ويساعد الفرد على إقامة علاقات متكافئة، وإزالة سوء الفهم فيها، ويوسع دائرة علاقاته، إن أراد، ويحافظ عليها بصورة أكبر نظرا لعملية التصحيح الذاتى المتواصل لما يشوبها من عوائق (١٥٩ : ٢١٨)، ويزيد من شعوره بالثقة فى نفسه، والرضا عنها، واحترامها، نظرا لما يحصل عليه من إثابات كنتيجة لتوكيده (٥ : ٢٠٧).

٢ - **الخسائر التوكيدية:** وتشير إلى المشكلات الناجمة عن التوكيد، وبالتالى تعد مؤشرا لانخفاض فعاليته، وهى متعددة من قبيل: الشعور بالوحدة، والتوتر المرتفع نظرا للعلاقة السلبية بين التوكيد والتوتر (٨٣)، وانخفاض تقدير الفرد لذاته، وشعوره بالخجل فى المواقف الاجتماعية المتنوعة (٢١: ٣٥٩). وزيادة معدل وشدة المشكلات الزواجية وصعوبة حلها، واحتمال الوقوع فى براثن التعاطى خنوعا لضغوط أصدقاء السوء من الأقران، ويؤدى التوكيد المنخفض إلى صعوبات فى علاقات الفرد فى عمله حيث يميل الآخرون للافتئات على حقوقه وانتهاك صلاحياته.

وفى المقابل قد يؤدى ارتفاع التوكيد إلى انخفاض فى فعالية العلاقة مع الأخرين حيث يُقَيِّم مثل هذا الفرد، عادة، من قبل الآخرين، على أنه أقل تفضيلا، ومن الملاحظ أنه قد يشغل مكانة سوسيومترية منخفضة فى شبكة العلاقات الاجتماعية، فالآخرون أقل تقبلا له، لأنه حريص دوما على صون مصالحه، وحماية حقوقه، مما قد يقلل، من وجهة نظرهم، من فرص الحصول على مزايا أكبر منه.

وكماسبق أن أوضحنا فإنه يمكن من خلال المزج بين هذين المؤشرين (المكاسب والخسائر) مع الوضع فى الاعتبار هوية القائم بتقديرها أن نضع تقييما أكثر دقة لفعالية التوكيد.

(جـ) مقومات الحكمة التوكيدية:

من المعروف أن فعالية السلوك التوكيدى تتوقف على عوامل متعددة، بيد أن الشخص يمكنه حين يتصف بصفات معينة، ويحرص على أن يتصرف وفق سياسة مخططة، ويتبنى أساليب تتسم بالرجاحة أن يزيد من هذه الفعالية إلى الحد الأمثل فى ضوء الحدود التى يسمح بها الموقف وتمكنه قدراته ومهاراته من بلوغها، وهو ما يمكن أن نسميه **الحكمة التوكيدية**، والتى تنطوى على التوظيف الرشيد للتوكيد بما يحقق العائد الأقصى له، وحين نحلل المقومات التى يجب أن يتحلى بها الشخص الحكيم توكيديا، سنجد أنها تتضمن مجموعة من العناصر نتوقع أن يتحدد مستوى فعالية التوكيد تبعا لمدى ما يحوزه الفرد منها فضلا عن قدرته على وضعها موضع التطبيق فى الواقع بصورة صحيحة، ويوضح الشكل التالى رقم (٤٣) هذه العناصر.



شكل رقم (٤٣)

يبين مقومات الحكمة التوكيدية

وفيما يلى نعرض لكل مقوم مما سبق على حدة بشىء من التفصيل :

١ - المرونة التوكيدية.

تشير المرونة إلى قدرة الفرد على تغيير سلوكه فى ضوء المستجدات على ساحة الأحداث المحيطة به (٤٩ - ٥٢)، ويتوقع من الشخص المرن توكيديا أن ينظر دوما، إلى الأمور من زوايا مختلفة حيث يطرح تفسيرات متعددة للموقف الواحد، وحلولا عديدة للمشكلة الواحدة، وأساليب متنوعة للتعبير عن استجابته التوكيدية، ويتصرف بطرق مختلفة حين يواجه ذات الموقف أكثر من مرة، فضلا عن أنه قادر على أن يعدل استجابته التوكيدية بما يتناسب مع الموقف، وأن يدخل عليها بعض التعديلات فى ضوء أى تغير يطرأ عليه، وهو ما يمكنه من التعامل معه بقدر أكبر من الفعالية. وفى المقابل يسلك البعض على وتيرة واحدة فيما يواجهون من مواقف بدون اعتبار للتغيرات السياقية والذاتية التى تحدث وهو ما يعد تصلبا (٨٥). وهو أمر غير مطلوب، بالطبع، كالمدرس الذى يصحح خطأ لزميله أمام زملاء آخرين، وهو سلوك توكيدى فى هذه الحالة، بيد أنه حين يكرر نفس السلوك أمام طلاب، فإنه آنئذ يعنى بخسا لقيمة الزميل أمام طلابه، وبذا لا نكون إزاء ثبات صحى للسلوك التوكيدى بل تصلب توكيدى؛ لأن هذا المدرس لم يراع التغيرات الجديدة فى الموقف واستمر فى إصدار نفس الاستجابة السابقة على الرغم من أنها لم تعد مناسبة فى ضوء السياق الحالى.

ويمكن فهم قدرة الفرد على تعديل سلوكه التوكيدى تبعا للمتغيرات الموقفية فى ظل خاصية أساسية فى السلوك التوكيدى ألا وهى **الطواعية (الإسفنجية)** وتشير إلى عملية التحكم فى مقدار التوكيد المطلوب إصداره فى الموقف والتى يتضاءل بموجبها مستوى التوكيد على نحو جوهرى بما يلائم احتياجات الموقف فى ظل زيادة تأثير المحددات التى تسهم فى تشكيله، بيد أنه يعود إلى مستواه الأولى عند اختفاء تأثير تلك المتغيرات، وهو ما يمكن تسميته حينئذ بوسع التوكيد، والذى يحدد المستوى الأساسى لتوكيد الفرد عندما تكون الظروف آمنة وميسرة للتوكيد، وتتمثل تلك الظروف فى انخفاض مستوى القلق، والحوار السلبى، وارتفاع الحوار الإيجابى، والألفة بالطرف الآخر، وانخفاض مستوى سلطته، وتماثله معه فى النوع، وعدم صعوبة الموقف، وتدنى أهميته، وعدم وجود آخرين فيه.

ومن المفترض أن يرتفع توكيد الفرد فى ظل هذه الظروف ليبلغ **الوسع** التوكيدى، وفى المقابل ينخفض إلى الحد الأدنى حين تسير تلك المتغيرات فى الوجهة المغايرة. ويجب

أن نشير، فى هذا الصدد، إلى أننا لا نقصد أن المرن توكيديا سيكون كالمتذبذب توكيديا والذى يتراوح مستوى توكيده، هبوطا وصعودا، دونما مقدمات ومبررات واضحة وكافية، بل إنه يحافظ، عادة، على مستوى توكيده الأساسى، والذى يعكس بصمته التوكيدية، ويكون التغير فيه دائرا حول المتوسط الإحصائى المعلن لمستوى توكيده ذى الطابع الذى يميل، بشكل عام، إما للارتفاع أو للانخفاض أو التوسط أيضا.

أى أنه بمقدورنا النظر لتلك التغيرات على أنها كانحناءات الشجرة حين تهب العاصفة، سرعان ما تعود إلى وضعها المعتاد حالما تنتهى. وهى خاصية غير متاحة بنفس القدر للمتصلب توكيديا الذى سيصر على التشبث باستجابات توكيدية معينة قد تكون غير ملائمة للسياق مما يجعله أكثر عرضة للانكسار التوكيدى.

فعلى سبيل المثال قد تلجأ زوجة مؤكدة لذاتها، ومرنة توكيديا، إلى الصمت عندما يوجه إليها زوجها نقدا أمام الأبناء، وتحجم عن ممارسة توكيدها، بالرد عليه، حينئذ، بيد أنها قد تنتقد هذه الطريقة حين تسنح لها الفرصة بالانفراد به، وتطلب منه عدم التصرف معها بهذا الأسلوب أمامهم ثانية، أى أنها تمارس توكيدها المعتاد ولكن فى الوقت المناسب، أما الزوجة الأقل مرونة فتنتقده فى حضور الأبناء مثلما اعتادت أن تفعل حين تكون منفردة به، أى لا تحاول التحكم فى مستوى سلوكها التوكيدى عبر المواقف المختلفة، وهو ما يجعل سلوكها ذا قدر منخفض من الفعالية.

٢ - تخفيف حدة التوكيد.

إن الاستعمال الأعمى للتوكيد قد يثير ردود فعل حادة من الطرف الآخر بدلا من تخفيف حدة الموقف، وتعطيل مصالح الفرد بدلا من الإسراع بإنجازها، وقد يثير صراعات أكثر مما يحل، وقد تؤدى رغبة كل فرد فى التعبير عن مشاعره دونما والدفاع عن حقوقه بشكل مفرط إلى الانتقاص منها، وسوء علاقته بالناس، والنظر إليه كشخص غير مرغوب فيه. وهو ما دفع «كويك» وزملاءه Guick etal إلى القول بأن التغاضى عن بعض الحقوق، واللجوء إلى الحلول التوفيقية قد يكون فى ظروف معينة أفضل من التوكيد الكامل؟ (٨٦)، ولكننا نقترح رؤية أخرى للموقف ألا وهى أن المشكلة ليست أن التفريط التوكيدى سيكون أفضل فى ظروف معينة، كما يقترح كويك، من التوكيد، بل إنها تكمن فى عجز الفرد عن الاستخدام الرشيد للتوكيد، بحيث إنه إذا تجنب ممارسة التوكيد الأساسى، الفج، مع الآخرين وأضاف إليه مكونات أخرى تجعله مستساغا فإنه سيحول دون حدوث تلك العواقب

السلبية، وبالتالى سيصبح التوكيد الملطف الممزوج بالاعتذار أو التقدير التوكيدى مقبولا ومن ثم فعالا فى علاقته بالطرف الآخر، أى أن المسألة ليست أيهما أفضل: التوكيد الأساسى، المركز، أم عدم التوكيد؟

بل إنها تتمثل فى: هل التوكيد المركز أفضل أم التوكيد المخفف المصحوب بعناصر أخرى تزيد قبوله، ومن ثم أثره؟

ومن هذه الزاوية يمكننا النظر للمسألة فى ضوء طبيعة الأساليب التى يجب أن يعيها الفرد، ويتدرب عليها فى حياته اليومية.

ويشير «بروش» Bruch فى هذا السياق إلى أن إضافة عبارات اعتذار للاستجابة التوكيدية تزيد من العواقب الإيجابية للسلوك التوكيدى على المدى الطويل (٥٨)، فحين نقول «لا» «فقط فهو توكيد أساسى (مركز)» قد يغضب الآخر منك، أما حين تمزجها بتوضيحات ومبررات منطقية فقد يساعد هذا على تلاشى الغضب، فعلى سبيل المثال حين تطلب منك زوجتك الخروج مساء للتسوق، وتقول لها «لا» وكفى فقد تستاء من ذلك، أما أن تقول «لا» يا حبيبتى لأنى مكلف اليوم بكتابة تقرير هام يطلبه رئيسى وعلىَّ السهر لساعة متأخرة ليلا لإنجازه، وأعدك بأننا سنخرج غدا، فهذا من شأنه تهدئتها وجعلها أكثر تفهما للأمر (١١٨)، وفى دراسة أجراها «ماكمبل وروبوك» Mccampbell & Rubock تضمنت موقفا ينتظر فيه المبحوث مع معاونة للباحث فى غرفة، أثناء ذلك تأتيها مكالمة هاتفية خاصة مما يستدعى أن تطلب منه مغادرة الغرفة، وتستخدم فى ذلك طريقة من ثلاث هى:

* التوكيدية الأولية حيث تقول: «سأكون سعيدة لو انتظرت بالخارج».
* التوكيدية الممزوجة باعتذار: «أنا آسفة جدا لأننى مضطرة أن أخبرك بأن تنتظرنى بالخارج».
* العدوانية: «ألا ترى أننى أتحدث فى محادثة خاصة» (١٥١).

وقد تبين أن الطريقة الثانية كانت أكثرها تقبلا وتأثيرا.

نخلص من هذا إلى أن إضافة قدر من الاعتبار، والتقدير للآخر إلى التوكيد يرفع مستوى فعاليته بمعنى أنه يصبح أكثر قبولا اجتماعيا، ويحمى مستقبل العلاقة مع الطرف الآخر لأنه ينطوى، حينئذ، على احترامه وتقدير مشاعره.

٣ - الإيمان بعدم الحق المطلق فى التوكيد:

إن التوكيد لن يعطى للفرد كل ما يريد، أو يبعد عنه كل مالايريد، فهو ليس وصفة كافية للنجاح، بل إحدى الوسائل الموصلة لذلك، ويتيح للفرد فرصة أفضل لبلوغ أهدافه، بيد أنه لا يضمن له أن يكون فعالا فى كل تفاعل شخصى يخوضه. ومن هنا لا يجب علينا الاعتقاد بضرورة أن نكون مؤكدين فى كل موقف، ذلك أن عدم التوكيد قد يكون خيارا أفضل، وأكثر حكمة، فى مواقف معينة، كما فى حالة تجنب مواجهة لص مسلح، على حد قول «تابر»، فى طريق مقفرة (١٩٤).

إن النظر للتوكيد على أنه **حق مطلق**، ويجب على الفرد أن يلتزم بأن يكون مؤكدا - دوما - هو أحد المعتقدات غير المنطقية، فحين ينظر الفرد لتوكيده من هذه الزاوية ينشأ لديه اعتقاد بوجوب أن يكون كذلك دائما، ومثل هذا الاعتقاد يقوده إلى ما يطلق عليه عصاب التوكيد، حيث ينتقص الفرد من ذاته حين لا يسلك على نحو مؤكد فى كل موقف حتى إذا كانت مقتضيات الموقف لا تستدعى ذلك (١٤٥ : ٢٤٣)، وقد يؤدى هذا الوضع إلى مزيد من المشكلات والآثار السلبية لهذا الفرد.

وبناء على هذا حرى بنا أن ندرب الفرد على أن يقرر متى لا يكون مؤكدا، وبطبيعة الحال سيحدث ذلك فى ظروف محددة ومحدودة، وبذا لا يدين ذاته على هذا المسلك حينئذ، فلديه مبرراته الكافية لذلك، ومن شأن هذا الأسلوب أيضا أن يساعد الفرد على تفهم بعض السلوكيات غير المؤكدة للآخرين والتى كان يستهجنها من قبل.

٤ - الفراسة التوكيدية:

يجب ألا تركز برامج التدريب التوكيدى فقط على مجرد تنمية السلوك التوكيدى، وإنما عليها أن تعنى أيضا بتنمية الفراسة التوكيدية لدى الفرد، والتى تنطوى، بدورها، على صقل مهارته على تفهم كافة جوانب الموقف الذى يتطلب الاستجابة التوكيدية، وتكوين استراتيجية لمواجهته بالأسلوب الأمثل، يتم تعديلها فى ضوء التغيرات المتواصلة فى الموقف، والقدرة على تحديد: هل الموقف يستدعى التوكيد أم لا؟ وإن كان يستدعيه فبأى قدر؟ وأن يستخدم التوكيد فيه بصورة متوازنة، وأن يكون قادرا على تحديد متى، وأين، وكيف، ومع من، يؤكد ذاته، وبأى قدر، وأن يتوقع طبيعة العواقب الناتجة عن ذلك، ومتى يمتنع عن فعل كل هذا.

وأن يكون قادرا على استقراء ثقافته، والمعايير التى تحكم نظرتها، وتعاملها مع التوكيد، بحيث يحرص على استخدام الأساليب التوكيدية التى تتفق معهاحتى يكون فعالا.

وكمثال توضيحى لتلك العملية من المعروف أن عدم الاختلاف علنا مع كبار رجال العائلة فى الريف يعد سلوكا محبذا، مع أنه غير مؤكد، ومن ثم يحسن بالفرد الآتى من المدينة، أو المتعلم من أبناء القرية، أن يحرص على الامتناع عن نقدهم علنا، لأنه قد ينظر إلى سلوكه بوصفه صفاقة وتعديا، من ثم فإنه فى ضوء فراسته التوكيدية، و التى تتضمن القدرة على الاستخدام الماهر للتوقيت، والمكان، والكيفية التى يؤكد بها ذاته بحيث تتعاظم فعالية توكيده – عليه أن يعلن عن رأيه لهذا الشخص على انفراد فى التوقيت الذى يراه مناسبا، وبأسلوب اعتبارى ملطف حتى يقلل الحساسية التى قد يثيرها توكيده إلى الحد الأدنى. وفقا لهذا المنظور يحق لنا القول بأن الفراسة التوكيدية تنطوى على النظر للتوكيد كالبذرة التى لن تثمر إلا إذا انتقى الفرد لها التربة المواتية، وبذرها فيها، ووفر لها العناصر الضرورية من حيث التوقيتات الزمنية والمناخية والموقفية لضمان استمرارها، ونموها، بصورة فعالة.

٥ – تحمل توكيد الآخرين:

بما أن الحق لا يصبح حقا إلا إن قابله التزام، وبما أننا نريد أن نؤكد ذاتنا فى علاقاتنا بمن حولنا، ونحرص على ذلك قدر ما تسمح به الظروف المحيطة، لذا فإنه يجب علينا أن نراعى حق الآخر أيضا فى أن يؤكد ذاته معنا، وأن نتحمل توكيده، وليس ذلك فقط بل نساعده على أن يكون كذلك حتى نتغلب على آفة الأنانية التوكيدية، وإلا سنكون كمن يصر على أن يحصل على وجبته كاملة على مائدة طعام أسرته المعدمة، والتى لا تكفى محتوياتها كل أفراد الأسرة، أى خصما من نصيب إخوته. ذلك أن توكيد الفرد لذاته فى ظل عدم تحمله لتوكيد الآخر، سيكون خصما من الرصيد التوكيدى للآخر، ومن ثم فإن الممارسة الأمثل للتوكيد تتمثل فى أن يعبر الفرد عما يريد، ويدع الآخر أيضا يعبر عما يرغب، بحيث يصلون معا إلى نقطة سواء يحصل عندها كل منهم على جزء مما يبتغى.

ويجب أن نذكر أنفسنا دوما بأن القمة التوكيدية تتسع للعديدين، وليس لواحد فقط، وأفضل صيغ التوكيد تكمن فى التعامل بين اثنين مؤكدين، ففى مثل تلك المباريات التوكيدية شحذ لتوكيدك وصقل له أما التعامل مع شخص غير مؤكد، وحرصك على أن يكون من تتعامل معه كذلك، سيجعلك، دوما، تستخدم الحد الأدنى من التوكيد الذى لن يكون كافيا حينئذ لتمكينك من التدريب على توكيد ذاتك فى المواقف الصعبة، وهو ما يؤدى إلى الهزال التوكيدى، مثلما الطيار الذى يتدرب طيلة الوقت عل جهاز أرضى محاكٍ للطائرة، أو طائرة

تدريبية فقط، ولا يتدرب على قيادة طائرة حربية حقيقية أبدا، ومن ثم يُتوقع أن تسقط طائرته فى أول معركة جوية.

إن السعى لأن يكون من يتعاملون معنا أندادا لنا توكيديا، وحثهم على أن يكونوا أكثر توكيدا، من شأنه أن يحصننا ويزيد صلابتنا التوكيدية، وهو مما يقلل، مستقبلا، من احتمالات الفشل فى توكيد ذاتنا فى المواقف الصعبة، وفى الواقع الفعلى الملىء بنماذج مؤكدة نظرا لأننا أصبحنا أكثر ألفة بها، وتمرسا على مواجهتها. وهو ما يكشف عن أهمية تمثلنا وممارستنا لمبدأ تحمل توكيد الآخر فى حياتنا اليومية.

٦ - التزام الممارسات التوكيدية بالقيم الإسلامية:

أوضحنا فيما سبق أن الدين يسهم، ويحض على التوكيد من خلال العديد من تعاليمه وأوامره، وأن الحضارة الإسلامية تعد حضارة مؤكدة لذاتها، ويعتبر التوكيد ركنا أساسيا فيها، وأن عملية التنشئة التوكيدية كانت ملمحا بارزا فى العديد من قطاعاتها، التى كانت تزخر بالنماذج المؤكدة، ومادام الأمر كذلك، وما دام الدين يضع سياجا لحماية الإطار العام للمجتمع، والحفاظ على هويته فيحسن فى ظل ثقافتنا ذات الطابع الإسلامى أن تكون ممارستنا للتوكيد، الذى نبعت دراساته وبرامج تنميته المقننة المعاصرة من الثقافة الغربية، وطبعته بطابعها القيمى الذى قد يتعارض - جزئياً - مع أسس ثقافتنا وقيمنا الإسلامية، **ممارسة ملتزمة**، بشكل عام، بالقيم والضوابط التى تضعها شريعتنا الغراء العزيزة على أنفسنا، حتى يكون التوكيد وسيلة لحماية وتطوير المجتمع وتحصين أفراده، وصيانة هويتهم، وحقوقهم، ولا يضحى **معولا** للتمرد، والتفكك، والتفسخ الاجتماعى والقيمى، فعلى سبيل المثال، يجب ألا نضع فى قائمة أهدافنا المرجوة من التدريب التوكيدى أن تخرج علينا فتاة لتجاهر برأيها المتعدى على أصل من أصول الشريعة كإظهار الاستياء من، أو الاستخفاف بالزى الإسلامى أو المطالبة بأن تعيش بمفردها، فهى راشدة وهذا حقها فى توكيد ذاتها، أو الطفل الذى يرفض مطلب والده بالذهاب للمسجد لأداء صلاة الجمعة لأن من حقه رفض مطلب والده، فاللعب مع الكمبيوتر - فى رأيه - أفضل، أو الزوج الذى يعبر عن إعجابه بزى ترتديه صديقة لزوجته من باب أن هذا أحد حقوقه التوكيدية.

إن هذه الممارسات قد تكون محبذة فى الغرب الذى يقبل أن يعيش فيه رجل وامرأة تحت سقف واحد بدون زواج، وأن يرفض الابن تدخل والده فى علاقته بإحدى صديقاته، أو

ترفع الزوجة قضية اغتصاب زواجي على زوجها في المحكمة حين يكرهها على الجماع في وقت لا يناسبها ، أما في مجتمعنا العربي المسلم فإن من حكمة التوكيد ألا نكتفي بعدم تصادم سلوكنا التوكيدي مع تلك الأصول الدينية فقط، بل يحسن أن نحترمها ، ونراعيها بل وأن نسخر التوكيد لبلوغ ما ترمي إليه من غايات لأن تنمية التوكيد بمعزل عن احترام المبادئ الدينية التي تعكس حقوق الله، والتي يجب ألا يقل حرصنا على الالتزام بها، أبدًا، عن حرصنا على احترام حقوق الآخرين، قد يجعلنا نفكر مليا في جدوى وعائد تنمية التوكيد على النمط الغربي الصرف في مجتمعنا .

وبعد

فقد حاولت، قدر طاقتي، أن أفتح نافذة للقارئ والمثقف العربي على عالم التوكيد، كي يرى تلك الظاهرة بصورة جلية ليحيط بحدودها الجامعة لمكوناتها، والمانعة لدخول المفاهيم المختلطة بها عليها، ويدرك الصور التي تتجسد بها في النماذج البشرية المحيطة به، رجالا ونساء، في مجال تحركاته، وتفاعلاته، الحيوية، بغض النظر عن مواقعهم بالنسبة إليه، وصلتهم به.

وحاولت أن أرسم بالكلمات ملامح الشخص المؤكد النموذجي، وغير المؤكد كذلك حتى يتيسر على كل منا أن يستبصر بمستوى توكيده من خلال مدى اقترابه، أو ابتعاده عن تلك الشخصيات المعيارية.

وأن أقترح طرقا مبسطة لكيفية رصد الممارسات التوكيدية لأنفسنا، وللمحيطين بنا، وتقييم المقدار الذي نحوزه من التوكيد، وهي خطوة أساسية لاتخاذ قرار حول مدى احتياجنا إلى زيادة هذا الكم من التوكيد أم الاكتفاء بالحفاظ عليه. وحتى تسهل علينا تلك المهمة يجب أن نفهم كيفية نشوء وبزوغ وتنامي، أو تراجع، مستوى التوكيد، وهو ما يتسنى لنا في ضوء الإحاطة بالعوامل التي تسهم في تشكيل السلوك التوكيدي، ارتفاعا وانخفاضا، لدى الفرد عبر تاريخه سواء كانت متصلة بخصال من يتفاعل معه، أو خصائص الموقف الذي يتفاعلان فيه، أو السياق الثقافي – الاجتماعي المحيط بهم. ويعد ذلك الفهم مقدمة ضرورية لخطوة لاحقة تتمثل في كيفية تصميم برامج نظامية للتدريب التوكيدي لها أهداف واضحة، وتقوم على مسلمات ومبادئ محددة، وتوجهها رؤى قائمة على إستراتيجيات متكاملة تتم ترجمتها في صور المزيد من الإجراءات المفصلة التي نضع من خلالها تلك الإستراتيجيات موضع التنفيذ حتى نبلغ تلك الأهداف.

وبما أن التدريب النظامى للتوكيد ليس فى متناول غالبية الناس، فضلا عن أنه يعد أحد جانبى عملية التنمية التوكيدية، فقد حاولت إلقاء بعض الضوء على الجانب الآخر لتلك العملية، ألا وهو التنمية الذاتية للتوكيد، والتى نسعى من خلالها إلى مساعدة الفرد على أن ينمى توكيده معتمدا على قدراته وإمكاناته الشخصية، بالإضافة إلى رغبته فى التغيير، وذلك بتزويده بمجموعة من المعارف والأسس التى تحكم تلك العملية، وتوجيهه إلى السبل التى تمكنه من تحويل رغبته فى التغيير للأفضل، إلى واقع ملموس يجعل حياته أكثر ثراء، ومن ثم يضحى أكثر رضا عنها.

وأخيرا أدعو الله، وهو ملاذنا جميعا، أن أكون قد أحرزت قدرا من النجاح فى توصيل المعرفة العلمية النفسية المتراكمة، عبر الحقب والقرون، حول ظاهرة توكيد الذات على نحو يجعل من اليسير على من عانى معى مشقة العبور بين ضفتى هذا الكتاب أن يدرك أنه أصبح أكثر فهما لسلوكه التوكيدى، ولسلوك الآخرين، وأكثر قدرة على التحكم فيه حتى يجنى ثمار ارتفاع توكيده، ويتجنب تلك المضار الناجمة عن انخفاضه، ويشعر بأن حياته ستكون مختلفة إلى حد ما، ونأمل أن يكون ذلك نحو الأفضل، بعد قراءة هذه المحاولة القابلة للتطوير.



المراجع



١ – ابن عبدربه، أبو عمر أحمد بن محمد (١٩٤٠) تحقيق: أحمد أمين، أحمد الزين، إبراهيم الإبيارى *العقد الفريد*، القاهرة: مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر.

٢ – ابن قتيبة، أبو محمد عبدالله بن مسلم (١٩٧٣)، *عيون الأخبار*، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

٣ – أبوسريع، أسامة (١٩٨٦)، *اضطراب المهارات الاجتماعية لدى المرضى النفسيين*. رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة القاهرة (غير منشورة).

٤ – أرسطاطاليس، (١٩٨٠) *سر الأسرار: السياسة والفراسة فى تدبير الرئاسة*، بيروت: دار الكتاب اللبنانى.

٥ – بدوى، أمينة عبدالله حسن (١٩٩٠)، *دراسة مقارنة لفاعلية التدريب التوكيدى والتحصين التدريجى فى تحسين حالات الخوف من السلطة*، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة الزقازيق، (غير منشوره).

٦ – التوحيدى، أبو حيان (١٩٨٥)، تحقيق: وداد القاضى *البصائر والذخائر*، بيروت: دار صادر.

٧ – الجاحظ، أبو عثمان عمرو (١٩٨٥)، تحقيق: عبدالسلام محمد هارون البيان والتبيين، القاهرة: الخانجى.

٨ – حبيب، مارى عبدالله (١٩٨٣) *الإدراك المتبادل للزوجين فى العلاقات الزوجية المتوترة: دراسة فينومولوجية إكلنيكية*، رسالة دكتوراه كلية البنات، جامعة عين شمس (غير منشورة).

٩ – الخليفى، مريم عيسى (١٩٩٢) *العلاقة بين التوكيدية وبعض متغيرات الشخصية لدى بعض شرائح الشباب فى المجتمع القطرى*، رسالة ماجستير، كلية البنات جامعة عين شمس، (غير منشورة).

١٠– ددلى، جفرى (١٩٩٣)، ترجمة: عبداللطيف الجميلى (١٩٩٣)، *دراسات فى القراءة السريعة*، تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

١١– درويش، زين العابدين (١٩٨٠)، *تنمية الإبداع*: منهج وتطبيقه، القاهرة: دار المعارف.

١٢– رزق، السعيد. غازى.، (١٩٨٨)، *دراسة العلاقة بين السلوك التوكيدى والقيم لدى طلاب الجامعة*، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الأزهر، (غير منشورة).

١٣– رضوان، شعبان (١٩٨٦)، *بعض جوانب صورة الذات لدى العصابيين والذهانيين الوظيفيين*، رسالة ماجستير، كلية الآداب جامعة القاهرة، (غير منشورة).

١٤– رفاعى، ناريمان محمد (١٩٨٥) *فاعلية التدريب التوكيدى فى علاج المرضى بالفوبيا الاجتماعية من طالبات المرحلة الثانوية والجامعية*، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة الزقازيق، (غير منشورة).

١٥– سويف، مصطفى، (١٩٦٨)، *التطرف كأسلوب للاستجابة*، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

١٦- سويف، مصطفى، (١٩٧٥) *مقدمة لعلم النفس الاجتماعي (ط. ٤)*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

١٧- سويف، مصطفى وآخرون، (١٩٨٧)، *المخدرات والشباب في مصر: بحوث ميدانية في مدى انتشار المواد المؤثرة في الحالة النفسية داخل قطاع الطلاب*، القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.

١٨- السيد، فؤاد البهي (١٩٧٦) *الذكاء* (ط٤)، القاهرة: دار الفكر العربي.

١٩- شريف، نادية (١٩٩٥)، الأنماط الإدراكية المعرفية وعلاقتها بمواقف التعلم الذاتي والتعلم التقليدي، *دراسات الخليج والجزيرة العربية*، (١٢ - ٣٩).

٢٠- الشمسان، منيرة عبدالله محمد (١٩٩٦) *التفكير اللاعقلاني وعلاقته بالأعراض المرضية لدى طالبات جامعة الملك سعود*، رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة الملك سعود (غير منشورة).

٢١- الشناوي، محمد محروس (١٩٩٦) *العملية الإرشادية والعلاجية*، القاهرة: دار غريب.

٢٢- الشناوي، محمد محروس؛ عبدالرحمن، محمد السيد (١٩٩٨) *العلاج السلوكي الحديث: أسسه وتطبيقاته*، القاهرة: دار قباء.

٢٣- شوقي، طريف (١٩٨٨) *أبعاد السلوك التوكيدي*، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة القاهرة: (غير منشورة).

٢٤- شوقي، طريف (١٩٨٩) المهارات الاجتماعية، في عبدالحليم محمود وآخرون، *علم النفس الاجتماعي*، القاهرة: دار أتون ٤٤٣ - ٤٨١.

٢٥- شوقي، طريف (١٩٩٣) محددات السلوك التوكيدي: دراسة لحجم ووجهة الآثار، علم النفس، العدد الخامس والعشرون، السنة السابعة، ٥٤ - ٧١.

٢٦- صادق، عادل (١٩٩٠) *حكايات نفسية* (ط٢)، الرياض: الدار السعودية للنشر والتوزيع.

٢٧- صفوت، أحمد زكي (١٩٣٧) *جمهرة رسائل العرب في عصور العربية الزاهرة*، (ط١) القاهرة: مطبعة مصطفى البابي الحلبي.

٢٨- صفوت، أحمد زكي (١٩٦٢) *جمهرة خطب العرب في عصور العربية الزاهرة*، (ط٢)، القاهرة: مكتبة مصطفى البابي الحلبي.

٢٩- العقاد، عباس محمود (١٩٧١) *عبقرية خالد*، القاهرة: وزارة التربية والتعليم.

٣٠- العقاد، عباس محمود. (١٩٧٩)، *عبقرية عمر بن الخطاب*، القاهرة: الجهاز المركزي للكتب الجامعية.

٣١- علوان، فادية محمد (١٩٩١) مشكلات طلاب الصفوف الأولى والصفوف النهائية بجامعة القاهرة في السيد، عبدالحليم محمود وآخرون، *المشكلات النفسية والاجتماعية لطلاب جامعة القاهرة*، جامعة القاهرة: مركز البحوث النفسية. ٢٣٣ - ٢٨١.

٣٢- غانم، محمد حسن (١٩٩٤) العلاج النفسي لمشاعر الرفض والخجل لدى المدمنين، *الثقافة النفسية*، ١٨، ٥، نيسان ٥٢ - ٥٧.

٣٣- غريب، عبدالفتاح، (١٩٨٦)، *مقياس السلوك التوكيدي*، القاهرة: مكتبة سيد عبدالله وهبه.

٣٤- الغزالي، زينب، (١٩٨١)، *أيام من حياتي*، القاهرة، دار الشروق.

٣٥- الغنيمي، عبدالرحمن سليمان (١٩٨٥)، *العلاقة بين مستوى التوكيدية والتوافق لدى طلاب جامعة الملك سعود*، رسالة ماجستير، كلية التربية - جامعة الملك سعود (غير منشورة).

٣٦- قاسم، محمود(١٩٥٣) *المنطق الحديث ومناهج البحث*، القاهرة: الأنجلو.

٣٧- القالي، أبي علي إسماعيل بن القاسم (١٩٨٠) *الأمالي*، بيروت: دار الآفاق الجديدة.

٣٨- قبضايا، صلاح، (١٩٨٠) صحفي ضد *الحكومة*، القاهرة: كتاب الحياة.

٣٩- القرطبي أبو عمر يوسف عبدالبر (بدون تاريخ) تحقيق محمد مرسى الخولي، *بهجة المجالس وأنس المجالس وشحذ الذاهن والهاجس*، بيروت: دار الكتب العلمية.

٤٠- القيرواني، أبو إسحاق إبراهيم بن علي الحصري (١٩٧٢)، تحقيق: زكي مبارك، محمد محيي الدين، *زهر الآداب وثمر الألباب* (ط٤) بيروت: دار الجيل.

٤١- مبارك، محمد الصاوي محمد (١٩٩٢) *البحث العلمي: أسسه وطريقه كتابته*، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

٤٢- مظلوم، مصطفى علي رمضان (١٩٩٢) *فاعلية التدريب التوكيدي في تحسين السلوك الاندفاعي والترددي لدى عينة من طلبة الجامعة*، رسالة دكتوراه، جامعة الزقازيق (غير منشورة).

٤٣- نجاتي، محمد عثمان (١٩٨٩) *الحديث النبوي وعلم النفس*، بيروت: الشروق.

٤٤- الهاشمي، السيد أحمد (١٩٤٨) *جواهر الأدب في أدبيات وإنشاء لغة العرب* (ط١٦) القاهرة: مطبعة حجازي.

٤٥- ونسنك، وآخرون (١٩٥٥) *المعجم المفهرس لألفاظ الحديث النبوي*، لندن: مطبعة بريل.

٤٦- اليوسي، الحسن (١٩٨١) تحقيق محمد حجي ومحمد الأخضر *زهر الأكم في الأمثال والحكم*، الدار البيضاء: دار الثقافة.

47- Alden, L. & Cappe, R. (1981). Nonassertiveness: skill deficit or selective self - evalua tion? *Behavior Therapy* 12. 107-114.

48- Anastasi, A. (1976). *Psychological testing (4ed.)*. New York: Macmillan publishing co.

49- Anastasi, A. (1983). Traits, States, and situations: a comperhensive Review In wainer A., & Messick, S. (Eds.). *principls of modern psychological measurement.* New Jersy: Lawerence Erlbaum Associater publ.

50- Berah, E. F. (1981). Influence of scheduling variations on the Effectiveness of a group assertion training program for Women, *journal of counseling psychology*, 28, 3, 265 - 268.

51- Bond, R. & Smith, P.B (1976) culture and conformity: A meta- analysis of Studies using Asch's (1952 b, 1956) line judgment task, *psychologicat Bulletin* 119, 1, 111 - 137.

52- Bonjean, C. M.; Markham, W. T. & Macken, P.o (1994) Measuring self- expression in volunteer organizations: theory based questionnaire, *journal of Applied Behavioral science,* 30, 4, december, 487 - 515.

53- Booraem, C.D & flowers, j.v (1978) A procedural model for the training of assertive behavior in whiteley, j, M & Flowers j.v, *Approaches to assertion training,* California: Brooks/cole pub, co, 15 - 47.

54- Borkovec, T. D., Weerts, T. C. & Bernstein, D.A. (1977). Assessment of Anxiety in ciminero, A. R., calhoun, K. S., & Adams, H. E. (Eds). *Handbook of behavioral assessment.* New york: John wiley & sons. pp. 367 - 391.

55- Bower, S. A & Bower, G. H (1976) *Asserting your self: apractical guide for position change* - california: Addison - Wesley publishing company.

56- Bowman, M.L (1990) "coping effort and marital satisfaction: Measuring marital coping and its correlates" *Journal of Marriage and The Family.* (May): 463 - 474.

57- Braun, S.A (1995) Helping managers become effective job interviewers, *Management skills,* November/ december, im, 5 - 8.

58- Bruch., M. A., Heisler, B. D., & conray, C. G. (1981) Effects of conceptual complexity on asse - rtive behavior. *Journal of counseling psychology,* 28, 5, 377-385.

59- Bruch, U. A.; Hamer, R. j. & Heimberg, R.C (1994) Shyness and public self - consciousness: Additive or interactive Relation with social interaction. *journal of personality,* 63: 1, March, 47-63.

60- Bruno, F. J. (1980). *Behavior and life.* New York: John wiley & sons,. Inc.

61- Burley -Allen, M. (1983) *Managing assertively* New York: John wiley & sons, Inc.

62- Cairns, R. B.; Leung, U. C.; gest, S.D. & cairns, B.D (1995) A Brief method for assessing social development: structure, Reliability, Stability, and developmental validity of the interpersonal competence scale, *Behav. Res. Ther,* 33, 6, 725 - 736.

63- Carlson, N.K & johnson, D. A (1978) sexuality assertiveness training: a workshop for women. in whiteley, j. m & flowers, j.v, *Appooches to assertion training california*: brooks cole pub, co, 159 - 171.

64- Chan, D.W (1993) components of assertiveness: their relationships with assertive rights and depressed mood among chinese college Students in hong kong, *Behav. Res.* the, 31, 5, 529 - 538.

65- Chen, G. M (1995) differences in self disclosure patterns among americans versus chinese: a comparative study. *journal of cross - cultural psychology*, 26, 1, january, 84 - 91.

66- Cianni, M. & Horan, j.j (1990) An attempt to establish the experimenal construct validity of cognitive and behavioral *approa ches* to assertiveness training, *Journal of counseling sychology*, 37, 3, 243 - 247.

67- Collins, N.L. & Miller, L. C (1994) self - disclosure and liking: A meta - a nalytic Review, *psychological Bulletin*, 116, 3, 457 - 475.

68- Comrey, A, L. (1985). A method for removing outliers to improve factor analytic results. *Multivariate Behavioral Research*, 20, 273 - 281.

69- Coo ley, E. L., & Noweki, S. (1984). Locus of control and assertiveness in male and female college students. *Journal of psychology*, 117, 85 - 87.

70- Corby, N (1978) Assertiveness and elderly in whiteley, j.m & Flowers, j. v., *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole pub, co, 191 - 197.

71- Corsini, R. J. (1984). *Encyclopedia of Psychology*, vol. 1 New York: John wiley & sons.

72- Cotler,s (1978) Assertion training: a road leading where? in whiteley, j. m & Flowers, j.v., *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole, pab, co, 84 - 100.

73- Cronbach, L. J. (1970). *Essential of psychological testing*, (3ed), New York: Harper & Rom, publishers.

74- Davidson, B;Balswick, J.i & Halverson, C. (1983) affective self - disclosure and Marital adjustment: a test of equity theory. *Journal of Marriage and The Family*, (February) 93 - 102.

75- Davison, G. C., & Neale, J. M. (1982). *Abnormal psychology* (3ed.) New York: John wiley & sons.

76- Delamater, R. J., & Mcnamara J, R (1985), perceptions of asser tiveness, *Journal of psychology*, 199, 6, 581 - 586.

77- Deluty, R. H. (1985). Consistency of assertive, aggression, and submissive behavior for children, *Journal of personality and social psychology*, 49, 4, 1054 - 1065.

78- Deturck, M. A & Miller, G.R (1986) "The effects of Husbands and wives,s social cognition on their Marital adjustment, conjugal power, and self - esteem" *journal of Marriage and The Family*. (November): 719 - 724.

79- Dillon, W. R. & Goldstein, M. (1984). *Multivariate analysis: methods and application* New York: John wiley & sons.

80- Dosser, D. A., Balswick, J. O. & Halverson, C. F. (1983). Situational context of emotional expressiveness, *Journal of counseling psychology*, 30, 3, 375 - 387.

81- down, A.D (1989) The AEiou model for assertive communication, *supervisory Management,* March, 10 - 16.

82- Eisler, R. J. , Hersen, M., Miller. p. R., & Blanchard, E. B. (1975). situational determinants of assertive behavior, *Journal of consulting and clinical psy chology,* 43, 330 - 340.

83- Elliott, T.R & gramling, S. E (1990) personal assertiveness and the effects of social support among college students, *journal of counseling psychology*, 37,4, 427- 436.

84- Endler, N. S., & Magnusson, D. (1976). Toward an interactional psychology of personality. *psychological Bulletin,* 83, 5, 656 - 674.

85- Epstein, S. (1979). The stability of behavior: on predicting most of the people much of the time. *Journal of personality and social psychology,*37, 7, 1097 - 1125.

86- Er, M. C. (1989) Assertive Behaviour and stress, *S A M Advanced Management journal,* Autumn, 4 - 8.

78- Fensterheim, H. & Baer, J. (1976). *Don't say yes when you want to say no*, New York: Dell publishing co., Inc.

88- Florian, V., & shurka, E. Z. (1987). The effect of culture and gender on self - Reported assertive behavior. *International journal of psychology*. 4, 83 - 95.

89- Flowers, j.v; whiteley, j. M. & cooper, C.O (1978) assertion training: a general overview. in whiteley, j. M & Flowers, j. v, *Approaches to assertion training, california*: Brooks/ Cole pwb, co, 1 - 13.

90- Fry. L (1983) Women in society: in spence,s & shepherd, G (Eds) *developments in social skills training*, London: Academic press, 251- 274.

91- Fukuyama, M. A., & Greenfield, T. K. (1983). Dimen sions of assertiveness in an Asian - American Student population. *Journal of counseling psychology*, 30, 3, 429 - 432.

92- Galassi, J. P., Delo, J. S., Galassi, M. D., & Bastien, S. (1974). The college self - Expression scale: A measure of assertiv eness. *Behavior Therapy*, 5, 165 - 171.

93- Galassi, J. P. & Galassi, M. D. (1975). Instructions for Administering and scoring the college self expression scale. (*personal communication*).

94- Galassi, j. p Galassi, M. D & (1977) *Assert yourself: How to be your owner person*, New york: Human Sciences press.

95- Galassi, J. P., & Galassi. M. D. (1978). Assertion: a critical Review. psychotherapy: *Theory, Research and pra ctice*, 15, 1, 16 - 30.

96- Galassi J. P. & Galassi, M. D. (1979). A comparison of the factor structure of An assertion scale. across sex and population *Behavior Therapy* 10, 117 - 128.

97- Galassi, J. P. Galassi, M. D (1980). Similarities and differences between two assertion measures: factor analysis of the college self Expression scale and the Rathus Assertiveness schedule. *Behavioral Assessment* 2. 43 - 57.

98- Galassi. J. P., & Galassi, M. D. (1985). The college self - Expression scale. In Hersen, M. Bellack, A. S. (Eds) *Dictionary of behavioral assessment techniques* New York: pergnon press.

99- Gambrill, E. D. & Richey, C. A. (1975). An assertion Inventory for use in assessment and research. *Behavior Therapy*, 6, 550 - 961.

100- Gambrill, E. D. (1977). *Behavior modification: Intervention and evaluation.* San Francisco: Jossey - Bass pulishers.

101- Gay, M. L., Hollandsworth J. G. & Galassi, J. P. (1975). An assertiveness Inventory for Adults. *Journal of counseling psychology*, 2, 4, 340 - 344.

102- Goddard, R. C. (1981). Increase in assertiveness and actualization as a function of didactic training, *Journal of counseling psychology*, 28, 4, 274 - 287.

103- Goldenson, R. M. (1984). *Longman dictionary of psychology and psychiatry*, New York: Longman.

104- Graylittle, B & Burks,N (1983) "Power and satisfaction in marriage: a review and Critique". *Psycholgical Bulletin*, 93,3,513 - 538.

105- Greenlaw, P. S & kahl, j.p (1996) creative thinking and sexual Harassment, *SAM Advanced Management journal*, winter, 4 - 10.

106- Guilford, J. P. (1954). *psychometric methods (2ed.)* New Delhi: Tata McGraw - Hill publishing co.

107- Guirdham, M (1990) *interpersonal skill at work*, New york: prentice - Hell.

108- Harrell, W. A (1992) The impact of pedestrian Visibility and assertiveness on motorist yielding, *The journal of social psychology*, 133 (3). 353 - 360.

109- Hartsook, J. E., Olch, D. R., & Wolf, V. A. (1976). personality characteristics of woman's assertivenss training group participants. *Journal of counseling psychology*. 23, 4, 322 - 326.

110- Hawkins,k (1994) Taking action on Harassment, *personnel management*, marsch.

111- Hawkins, J. L, Weisberg, C & Ray, D. W (1980) "Spouse differnces in communication style Preference, perception, Behavior" *Journal of Marriage and The Family* (August). 589 - 593.

112- Heimberg, R,. G. & Becker, R. E. (1981). Cognitive and behavioral models of assertive behavior: Review, analysis and integration. *Clinical psychology Review*, 1, 353 - 373.

113- Hendrick, S. S (1981) "Self - disclosure and marital satisfaction" *Journal of Personality and social psycbology*. 40, 6, 1150 - 1159.

114- Hersen, M, J. & Bellack, A. S. (1976). *Behavioral assessment*. New York: pergan-on press.

115- Hersen, M,J & Bellack A. S. (1977). Assessment of social skills, In Ciminero. A. R., Calhoun. K. S., & Adams, H. E. (Eds.) *Handbook of behavior assessment*. New York: John wiley & sons. pp. 509 - 553.

116- Hersen, M J, Bellack A. S. Turner, S. M., williams, M. T., Harper, k., & Watts, J. CO G. (1979). Psychometric properties of wolpe - Lazarus assertiveness scale. *Behavior Research & Therapy*, 17, 63 - 69.

117- Hersen, M. J. Kazdin, A. E., Bellack, A. S., & Turner, S. M. (1979). Effects of live modeling, covert modeling and rehearsal on assertiveness in pyschiatric patients. *Behav. Res. & Therapy*, 17, 369 - 377.

118- Herzberger, S. d. chan, c., & katz, j (1984). The development of an assertiveness self - report inventory. *Jonrnal of personality assessment*, 48, 3, 317 - 323.

119- Hess, e. p., Bridgwater, C. A., Sweeney, T. M., & Bornstein, p. H. (1980), situational determinants in the perception of assertiveness: Gender related influences: *Behavior Therapy*, 11, 49 - 58.

120- Hollansworth, J. G. (1976). Further investigation of the relationship between expressed social fear and assertiveness. *Behav. Res. & Therapy*, 4, 85 - 87.

121- Hong, K. J. & cooker, P. G. (1984). Assertion training with korean college students: Effects on self - Expression and anxiety. *The personnel and Guidance journal* 62. 2. 353 - 357.

122- Hooley, j. M (1986) Expressed emotion and depression: interactions between patients and high - versus low - expressed emotion spouses, *journal of Abnormal psychology*, 95,3,237 - 246.

123- House, S. (1987). Organizational behavior. *Ann. Rev. psychol*, 38. 674 - 677.

124- Kagan, S & carlson, H (1975) development of adaptive assertiveness in mexican and united states children, *developmental psychology*, 11,1,71 - 78.

125- Kazdin, H,E (1980) covert and overt rehearsal and elaboration during treatment in the development of assertive behavior, *Behav. Res & therapy*, 18, 191 - 201.

126- Kendall, P. C. (1982). Behavioral assessment and methodology In. Franks, C. M. whislon, G. Z., Kendall, P. C. & Brovnell, K. D. (Eds.) *Annual review of behavior Therapy: Theory and practice*, vol. 8. New York: The Guilford press.

127- Kiesler, C. A. & Kiesler, S. B. (1970). *conformity*. californi a : Addison -wiesley publishing company.

128- Kirschner, S. M. & Galassi, J. P. (1983). person, situational, and interactional influences on assertive behavior. *Journal of counseling psychology* 30, 3, 355 - 360.

129- Krumboltz. J. D., Becker, J. F. & Burnett, K. F. (1979). counseling psychology. *Ann. Rev. psychol.* 30, 559 - 602.

130- KuBany, E. S. Bauer, G. B. pangilinan, M. E:, Muraoka, M. Y,; & Enriquez, V.G (1995). Impact of labeled anger and blame in intimate relationships. *journal of Cross - Cultural rpychology*, 26, 1, janury, 65 - 83.

131- L'Abate, L. (1981). Skill training programes for couples and families. In Gurman, A. S., & Kiniskern, D. P. (Eds). *Handbook of family therapy*, New York: Brunner Mazel, publishers. pp. 631 - 661.

132- La from boise, T. d & Rowe,w (1983) skills training for bicultural competence: rationale and application *journal of counseling psychology*, 1,30,4, 589 - 595.

133- Lange, A. j & jakubowski, p (1976) *responsible assertive behavior: cognitive Behavioral procedures for trainers*: llinois: Research press.

134- Lang, A, j & Rimm, D. C (1978) cognitive - Behavioral assertion training procedures, in whiteley, j. m & Flomers, j. v, *Approaches of assertion training, california*: Brooks/ cole, pub, co, 101 - 110.

135- Lavee, Y; Mccubbin; H. 1, & olson, D. H (1987), "The effect of Stressful life events and transitions on family functioning and well being" *journal of marriage and The Family* (November) 857 - 873.

136- Lee, C. (1983). Self efficacy and behaviour as predictors of subsequent behaviour in an assertivenss training programme, *Behav. Res. Ther.* 21. 3, 225 - 232.

137- Levenson, N; coleman, E & Brown, L (1978) A program of Sexual assertiveness training for Women, in whiteley, j, M & Flowers, j. v, *Approaches of assertion traininng*, california: Brooks/cole - pub, co, 172 - 182.

138- Liberman, R. P: king, L. W: Dekisi, W. J., & Mccann, M. (M. (1975). *personal effectiveness'* illinois: Research press.

139- Lineberger, M. H., & calhoun, K. S. (1983). Assertive behavior in black and white American undergraduates. *journal of psychology*, 113, 139 - 148.

140- Linehan, M. M., & Egan, K. J. (1979). Assertion training for women In Bellack A. S., & Hersen, M. (Eds.). *Research and practice in social skill Training*. New York: plenum press, 237 - 269.

141- Linehan, M & Egan, K (1983) *Asserting yourself*, London: century publishing.

142- Lorr, M. & More W. W. (1980). Four dimensions of assertiveness. *Multivariate Behavioral Research*, 15, 127 - 133.

143- Lorr., M., More. W. W. & Mansueto, c. s. (1981). The structure of assertiveness: a confirmatory study. *Behav. Res. Ther.*, 19, 2, 153 - 156.

144- Lorr, M. & Myhill J. (1982). The expression of feelings as assertive behavior: A factor analytic extension of p. R. i. *Behav. Res. & Ther.*, 20, 276 - 278.

145- Lynn, S. J. & Garske. J. P. (1985). *contemporary psychotherapies models and methods*. columbus: charles E. Meryill publishing company.

146- Lorr, M; youniss, R. p. & stefie, E. c, (1991) An Inventory of social skills, *journal of personality Assessment*, 57, 3, 506 - 520.

147- Margalit, B. A., & Mauger, P. A. (1984). cross - cultural demonstration of orthogonality of assertiveness and aggressiveness. *journal of personality and social psychology*, 46, 6, 1414 - 1421.

148- Maslow. A., (1970) *Motivation and personality* (2ed) New York: Harper & Row.

149- Massong, S. R., Dickson, A. L: Ritzler, B. A., & Layre, c. c, (1982). Assertion and defense mechanism preference. *Journal of counseling psychology*.29,6,591- 596.

150- Mallack, M. E.; Mcgreevy, U.s; Rouse, R: Flatter,c. & Marcus B. F (1994) Family correlates of social skill deficits in incarcerated and nonincarcerated adolescents, *Adolescence*, 29, 113 spring, 117 - 131.

151- Mccampbell, E., & Ruback. B. (1985) social consequences of apologetic, assertive and aggressive requests. *Journal of counseling psychology*, 32, 1, 68 - 73.

152- Mcgovern, T.v (1976) Assertion training for job interviewing and management/ staff development in lange, A,j & jakubowski, p, *responsible assertive behavior*, llinois: Reseach press, 245 - 273.

153- Mcgovern, T.v.; Tinsley, D.j.; levenson, N.I.; laventare, R.o & Beitton, G (1978) Assertion training for job interviews in whiteley. j. m & Flowers, j.v, *Approaches of Assertion training*, california: Brooks/ cole put, co, 183 - 190.

154- Mcintyre, T.j.; jeffrey, D. B & mcintyre, s.l (1984) Assertion training: the effectiveness of a comperhensive cognitive - behavioral treatment package with professional nurses, *Behav. Res. Ther*, 22, 3, 311 - 318.

155- Mckelvie, S.j (1995) emotional experession in upside - down faces: evidence for configurational and componential processing, *British journal of social psychology*, 34, 325 - 334.

156- Mehrens, W. A. & Lehman, L. J. (1975). *Measurement and evaluation in education and psychology* (2 ed.), New York: Holt, Rinehart. & winston.

157- Miller, R. s (1995) on the mature of embarrassability: shyness, social evaluation, and social skill, *journal of personality*, 63: 2, june, 315 - 339.

158- Moser, G. A. Kalton, G. (1980). *survey methods in social investigation (2ed.)*, London: Heineman educational book.

159- Nelson - jones R (1991) *Human Relationship skills: training and self help* (2ed), London: cassell.

160- Nvrenberg, t, D (1983) treatment of substance abuse in Eugne, w, *The Hand book of clinical psychology: theory, Research and practice* (Eds) llinois - Dow jones - Irwin, 633 - 665.

161- OHBuchi, k & Takahashi, y (1994) cultural styles of conflict management in japanese and Americans: passivi ty, covrtness, and effectiveness of strategies, *journal of Applied social psychology*, 24, 15, 1345 - 1366.

162- Onoda, L. & Gassert, L. (1978). Use of assertion training to improve job interview behavior. *The personnel and Guidance journal*, 56, 8, 492 - 495.

163- Parikle, j (1991) *Managing your self*, london: Basil Blackwell.

164- Patterson, C. H. (1973). *Theores of counseling and psychotherapy*, New York: Harper & Row publishers.

165- Paulson, T (1978) short - term group assertion training with token feedback as an adjunct to ongoing group psychotherapy. in Whiteley, j. m & Flowers, j.v. *approaches of assertion training*, california: Brooks cole, pub, co, 208 - 216.

166- Pearson, j. c & spitzberg, B. H (1990) *Interpersonal commanication* (2ed), New-york: Wm. C. *Brown publishers.*

167- Pentz. M. A. (1980). Assertion training and trainer effects on unassertive and aggressive adolescents. *Journal of psychology*, 27, 1, 76 - 83.

168- Pentz, M. A. (1981). The contribuation of individual differences to assertion training outcome in adolescents. *journal of counseling psychology*, 28, 6, 529 - 532.

169- Plax, T. G., Kearney, P. & Beatty, M. J. (1985) Modeling parent's assertiveness: a retrospective analysis. *journal of Genetic psychology*, 146, 49, 449 - 457.

170- Rakos, R. F. (1979). content consideration in the distinction between assertive and aggressive behavior. *psychological Report* 44, 767 - 773.

171- Rakos, R. F (1991) *Assertive behavior: theory, Research and training*, London: Routledge.

172- Ramanaiah, N. V: Heerboth, J. R., & Jinkerson, D. L. (1985). Personality and self actualizating profiles of assertive people. *Journal of personality Assessment* 47, 4, 440 - 443.

173- Ramirez, J, & winer, J. L. (1983). counslor assertiveness and therapeutic effectiveness in treating depression. *The personnel and Guidance journal* 62, 3, 167 - 169.

174- Rathus, S. A (1978) Assertive training: Rationales, procedures, and controversies in whiteley, j, m & Flowers, j. v, *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole, pub, co, 48 - 83.

175- Rich, A. R., & Schroeder, H. G. (1976). Research Issues in assertiveness training. *psychological Bulletin* 83, 6, 1081 - 1096.

176- Richins, M. L., & verbage, B. J. (1987). Assertiveness and aggression in market-place exchanges. *Journal of cross - cultural psychology*, 18, 1, 93 - 105.

177- Rind, B & Bordia,p (1995) effects of server's thank you and personalization on restaurant tipping: *journal of Applied Social psychology*, 25,9, 745 - 751.

178- Rose, G. U: shoman, A.; kahle, l. R. & Batra, R (1994) social values, con formity, and dress, *journal of Applied social psychology*, 24, 17, 1501 - 1919.

179- Rude, S. S. (1986). Relative benefits of assertion on cognitive self - control treatment for depression as a function of profi - ciency in each domain. *Journal of con - sulting and clinical psychology*, 54, 3, 390 - 394.

180- Schwartz. R. M. & Gottman, J. M. (1977). Toward task analysis of assertive behavior. In Franks, C. M., & Wilson T. (Eds.). *Annual review of behavior therapy: Theory & practice*. New York: Brunner Mazel. publisher.

181- Sears, D. O: Freedman, J. L. & peplou, L. A. (1985). *Social psychology*. (5 ed.) New York: prentice - Hall, L. B. C.

182- Shepperosn, V. L. (1982). Differences in assertion and aggression between normal and neurotic family triade. *Journal of personality Assessment*, 46, 4, 409 - 414.

183- Smit, B. L (1978) Assertion training as an entry strategy for consultation with school administrators, in whiteley, J. m. & Flowers, j. v. *Approaches of assertion training*, coliforaia: Brooks/ cole bub, co, 198 - 207.

184- Smith, T. W., & Houston, B. K. (1984). Irrational belifs and the arousal of emotional distress. *Journal of counseling psychology*, 31, 2, 170 - 201.

185- Stake, J. E., & pearlman, J. (1980). Assertiveness Training as an intervention technique for low performance self. esteem women: *Journal of counseling psychology*., 27, 3, 276 - 231.

186- Stebbins, C. A: Kelley, B. R: Tolor, A. & power, M. (1977). sex differences in assertiveness In college students. *Journal of psychology*,, 95, 309 - 315.

187- Stefanek, M. E. & Eisler. R. M. (1983). The current status of cognitive varibles in assertiveness training. In Hersen, M., Eisler R. M. & Miller. P. M. *progress in behavior modification* vol. 15 New York: Academic press pp. 277 - 319.

188- Strauman, T. J (1994) Introduction - social cognition, psychodynamic psychology, and the representation and processing of emotionally significant information, *journal of personality*, 62: 40, decembes, 451 - 458.

189- Suarez, p. (1981). Alternative coding procedures and the factor structure of attitude and belif systems. In jackson, D.J.& Borgatta,E.F. (Eds,) *Factor analysis and measurement In sociological research*. sweden: Sage international sociology 115- 176.

190- Sue, D: Ino., S., & sue, D. M. (1983). Nonassertiveness of Asian Americans: An unacurate assumption? *journal of counseling psychology*, 30, 4, 581 - 588.

191- Swimmer, G. I. & Ramanaiah, N. V. (1985). convergent. and discriminant validi-

ty of selected assertiveness measures. *journal of personality and social psychology*. 49, 1, 243 - 249.

192- Tang, T. L & Mccollam, S. L (1996) sexual Harassment in the workplace, *public personnel management*, 29, 1, spring, 53 - 58.

193- Tolor, A. Kelly. B. R., & stebbins. C. A. (1976). Assertiveness, sex-role stereotyping, and self-concept. *Journal of psychology* 93, 157 - 164.

194- Topper, B. j (1978) Assertion training with suicidal and depressed clients in whiteley, j, m & Flowers, j. v, *Approaces of assertion training*, california: Brooks/ cole pub, co, 119 - 140.

195- Turner, s. M. & Adams, H. E. (1977). Effects of assertion training on three dimensions of assertiveness. *Behav. Res. & Therapy*, 19, 475 - 483.

196- Valerio, H. P. & stone, G. L. (1982). Effects of behavioral, cognitive, and combined treatments for assertion as a function of differential deficits. *journal of counseling psychology*, 29, 2, 158 - 168.

197- Vestewig, R. E. & Moss, M. K. (1976). The relationship of extraversion and neuroticism to two measures of assertive behavior. *journal of phychology*, 93, 141-146.

198- Watson, D. & Friend, r. (1969). Measurement of social: evaluative anxiety. *journal of counseling and clinical psychology*, 33, 4, 448 - 457.

199- Wherry, R. J.! (1984). *contributions to correlat ional analysis*. New York: Academic press.

200- Whiteley, R. M.; Lange, A. j. & Flowers, j. v (1978) training assertion trainers: A systematic, sequential program in whiteley, j. m & Flowers, j. v, *Approaches of-assertion training*, california: Brooks/ cole, pab, co, 244 - 261.

201- Williams, J. M., & stout, J. K. (1985). The effect of high and low assertiveness on locus of control and health problems. *journal of psychology*, 119, 2, 169 - 173.

202- Wolff, J. & Desiderato, o. (1980). Transfer of assertion - training effects to roommates of program participants. *journal of counseling psychology*, 27, 5, 484 - 491.

203- Wolf, j, l & Fodor, i. G (1978) A cognitive behavioral approach to modifying assertive behavior in women in .whiteley, j, m & Flowers, j. v., *Approaches of assertion training*, california: Brooks, pub, co, 141 - 148.

204- Wolman, B. F. (1975). *Dictionary of behavioral science*. London: The mscmillan press LTTO.

205- Wolpin, u (1978) Assertion training: acquiring interpersonal skills in .whiteley, j, m & Flowers, j. v. approaches of assertion training, california: *Brooks/ cole pub, co,* 111 - 117.

206- Wood, w.; Landgren, s.; quellette, j.; Busceme, s. & Blacks tone, T (1994) Minority influence: A Meta - analytic Review of social influen cerocesses Psychological *Bulletin*, 115, 3, 323 - 345.

207- Yesmont, G. A (1992) The Relationship of assertiveness to college students safer sex behaviors. *Adolescence*, 27, 106, summer, 253 - 272.

الملاحق

مقياس المهارات التوكيدية

فيما يلى مجموعة من العبارات التي تصف عدداً من السلوكيات التي تصدر عنك في المواقف المختلفة التي تتعامل فيها مع الآخرين، والمطلوب منك أن تحدد معدل حدوث كل سلوك من تلك السلوكيات، وذلك بأن تضع علامة (√) في الفئة الموجودة أمام العبارة التي تصف معدل صدور هذا السلوك منك.

ويكون هذا على النحو التالي :

هذا السلوك يحدث	دائما	كثيرا	أحيانا	قليلا	نادرا
تستطيع أن تواجه زميلا بخطأ ارتكبه فى حقك					

أى أنه إذا كان هذا السلوك يصدر عنك كثيراً فضع علامة (√) فى المربع الثانى أمام العبارة (تحت كلمة كثيراً).

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
١	تشعر بالارتباك (تتلعثم، قلبك يدق بشكل غير عادى) حين تخاطب شخصا ذا سلطة (مهم)	....				
٢	حين تتفق على تصنيع سلعة وتجدها غير مطابقة للمواصفات تصر على إجراء التعديلات المطلوبة أولاً قبل الاستلام.	....				
٣	تكون البادى بإنهاء مقابلة فى الطريق مع أحد الأصدقاء تشعر أنها أمتدت أكثر من اللازم.	....				
٤	تطالب صديقا بضرورة تعديل بعض جوانب سلوكه التى يستاء منها الآخرون.	....				
٥	تستطيع مساومة سائق تاكسى يطلب أجرة أكثر مما يستحق لتصل إلى المبلغ المناسب.	....				
٦	تطلب من شخص يلقى قاذورات فى الطريق العام أن يكف عن ذلك.	....				
٧	تبدى إعجابك بزى يرتديه أحد الزملاء (من نفس جنسك).	....				
٨	تقوم بشراء سلعة خجلا من أدب البائع فى التعامل معك.	....				
٩	حين يلقى متحدث – من نفس جنسك – على سمعك بيانات خاطئة تقوم بتصحيحها له.	....				
١٠	لا تعترض حين يفرق رئيسك (أستاذك فى حالة الطلبة) بدون وجه حق بينك وبين أحد زملائك.	....				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
١١	توجه اللوم لصديق حين يفشى سراً ائتمنته عليه.	....				
١٢	تتردد فى إظهار غضبك لزميل أساء إليك.	....				
١٣	يصعب عليك الاعتذار عن موعد سابق لا تستطيع الالتزام به.	....				
١٤	تخبر من يسألك في موضوع لا تفهم فيه عدم معرفتك.	....				
١٥	تستجيب لصديق يحاول فرض رأيه عليك وأنت تشترى شيئا ما (ملابس مثلاً).	....				
١٦	تحتفظ بأعصابك هادئة في المواقف المثيرة للتوتر.	....				
١٧	حين تتحدث إلى شخص وتجده غير مهتم بحديثك لا تتردد فى إنهاء المحادثة.	....				
١٨	تطلب تفسيرات إضافية لبعض النقاط الغامضة فى كلام زميل يتحدث إليك.	....				
١٩	يصعب عليك أن تواجه صديقا عن رأيك فيه بصراحة.	....				
٢٠	توجه الشكر إلى موظف أدى واجبه بأمانة نحوك أمام جمهور المتعاملين معه.	....				
٢١	تخجل من التعليق على متحدث فى ندوة عامة (محاضرة).	....				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٢٢	يصعب عليك التصدى لمن يتخطى دورك أو أحقيتك فى الحصول على شىء ما (سلعة، قضاء خدمة فى مكتب حكومى).	....				
٢٣	تبدأ الحوار مع الجالس بجانبك – من نفس جنسك – فى وسيلة مواصلات عندما تكون على سفر.	....				
٢٤	يسهل عليك إخبار أحد أصدقائك بخطأ ارتكبه فى حقك.	....				
٢٥	حين يطلب أحد العمال الفنيين أجرا مبالغا فيه نظير إصلاح جهاز لديك فإنك تعطيه ما يطلب.	....				
٢٦	تمنع أحد الصبية الذين يقومون بإتلاف ممتلكات عامة (قطع سلك تليفون – تحطيم لمبات إنارة) من هذ العبث.	....				
٢٧	حين يعجبك حديث أو فكرة لمتحدث – من نفس جنسك – فإنك تعبر له عن إعجابك.	....				
٢٨	ترفض القيام بعمل مكلف به زميل آخر ما دام لا يوجد سبب معقول لذلك.	....				
٢٩	تستطيع إبلاغ رئيسك (أستاذك فى حالة الطلبة) بعدم اتفاقك معه فى رأى له فى مشكلة معينة.	....				
٣٠	تحتج على موظف ينهى مصالح معارفه أولا على حسابك.	....				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٣١	تعاتب أحد أفراد أسرتك لقيامه بفتح خطاب أو الاطلاع على أوراق خاصة بك بدون علمك.	....				
٣٢	تبدى غضبك لزميل يريد أن يسلب منك أحد اختصاصاتك (حقوقك).	....				
٣٣	تعتذر علنا لزميل – من نفس جنسك – عن خطأ ارتكبته فى حقه.	....				
٣٤	لا تعد بما لا تستطيع حتى لا تدعى إلى تنفيذ ما لا تقدر.	....				
٣٥	حين ينتقد صديق سلعة اشتريتها تشعر بأنك متضايق منها ولا تريدها.	....				
٣٦	تتحكم فى أعصابك حين يثير شخص ما استياءك.	....				
٣٧	تبين لزميل – من نفس جنسك – يوجه إليك سؤالا شخصيا أن هذا موضوع خاص تفضل عدم الرد عليه.	....				
٣٨	تجد صعوبة حين تخرج من مكتب حكومى فى أن تعود إلى نفس الموظف لتطلب منه استفسارات إضافية.	....				
٣٩	تؤمن بأنه ليس عليك أن تقنع الناس برأيك ولكن عليك أن تقول ما تعتقد أنه حق.	....				
٤٠	تمدح حلا ذكيا ابتكره أحد الزملاء – من نفس جنسك – لمشكلة فى العمل.	....				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٤١	حين تصافح شخصا ذا أهمية (رئيس، قريب، ذو مكانة) لا تستطيع التركيز على عينيه.	....				
٤٢	توقف جارك الذى يسبب لك أذى (يزعجك بشدة، يهين طفلك) عند حده.	....				
٤٣	تُحرَج من مطالبة زميل بدين لك عليه.	....				
٤٤	تخشى من التعليق على تصرفات لرئيسك (أستاذك) ترى عدم صوابها.	....				
٤٥	تفضل عدم شراء سلعة غير مسعرة (من بائع متجول) لعلمك بأنك ستكون المغلوب فى النهاية.	....				
٤٦	تحاول أن تُخلص شخصاً ضعيفا (عقليا) من إيذاء بعض الصبية له.	....				
٤٧	تخبر أحد الأصدقاء – من نفس جنسك – بأنك معجب بصفة معينة فيه (حدة الذاكرة – اللباقة).	....				
٤٨	يصعب توريطك فى أفعال لا تقبلها تحت ضغط الحرج أو المجاملة.	....				
٤٩	حين يعرض عليك أحد الزملاء مشكلة قاصداً أن تنتهى فيها لرأيه لا تجد حرجاً فى إظهار وجهة نظر مخالفة.	....				
٥٠	حين تشترى فاكهة للأسرة فإنك تأخذ ما يضعه لك البائع حتى لو كان رديئاً.	....				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٥١	تؤنب زميلا – من نفس جنسك – يستعمل شيئا يخصك دون علمك.	....				
٥٢	تمتنع عن الرد على شخص ذى سلطة (رئيس مثلاً) حين يوجه إهانة إليك.	....				
٥٣	حين تصر على وجهة نظر وتكتشف عدم صحتها تخبر زملاءك بتراجعك عنها.	....				
٥٤	تعتذر لصديق حين يكلفك بخدمة لا يمكنك القيام بها.	....				
٥٥	تتخلى عن وجهة نظر تقتنع بها إذا كانت لا تعجب أصدقاءك.	....				
٥٦	تستمع إلى من يقوم بمهاجمة وجهة نظرك وتناقشه فيها.	....				
٥٧	تطلب من آخر يشوش عليك وانت تعرض وجهة نظرك التوقف والانتظار حتى تنتهى.	....				
٥٨	تطلب من صديق يشرح وجهة نظره فى موضوع ما مزيداً من الإيضاحات.	....				
٥٩	تدافع عن وجهة نظر ترى أنها صائبة حين ينتقدها رئيسك (أستاذك فى حالة الطلبة).	....				
٦٠	تشيد بذكر صديق أدى خدمة لك فيما مضى حين تجيء سيرته فى الحديث.	....				
٦١	تنبه من يدخن بجانبك فى مكان عام إلى الضرر الذى يسببه لك دخان سيجارته.	....				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٦٢	لا تستطيع التعبير لقريب – من نفس جنسك – عن رأيك في بعض تصرفاته.	....				
٦٣	يمكنك شراء السلع ذات النوعية الجيدة من البائعين بدون زيادة في الأسعار.	....				
٦٤	تطالب مجموعة من الشباب يتحدثون بألفاظ خارجة في مكان عام بالتوقف عن ذلك.	....				
٦٥	يسهل عليك أن تخبر صديقا – من نفس جنسك – بمكانته الخاصة لديك.	....				
٦٦	ترفض إقراض مبلغا من المال لصديق معروف عنه عدم سداد ديونه للآخرين.	....				
٦٧	ليس بإمكانك إبلاغ شخص يتحدث بطريقة ودية بعدم اتفاقك معه فيما يقول.	....				
٦٨	تستطيع الاعتراض على أوضاع غير لائقة تحدث أمامك كأن يؤذى أحد الزملاء زميلاً آخر بألفاظ مهينة.	....				
٦٩	تعاتب صديقا تأخر عن موعده معك بدون عذر مقبول.	....				
٧٠	حين ترى من زميل – من نفس جنسك – ما يغضبك تكتم في نفسك.	....				
٧١	تعتذر لأحد الأصدقاء عن تصرف غير ملائم صدر منك نحوه.	....				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٧٢	عندما ينسب لك عمل جيد لم تفعله تبادر بتصحيح الأمر وتنسب الحق لأهله.	....				
٧٣	تنفذ ما تقتنع به ولا تهتم بمعارضة الآخرين لك.	....				
٧٤	حين ينتقد زميل تصرفا شخصيا لك تناقشه بهدوء فيما يقول.	....				
٧٥	تستطيع أن تلمح لضيف ثقيل بأنه حان أوان انصرافه (تنظر فى الساعة مثلاً، تتجنب النظر إليه لفترة).	....				
٧٦	تستفسر من متحدث ذى مكانة مرتفعة (رئيس - أستاذ) عن بعض النقاط الغامضة فى حديثه.	....				
٧٧	يمكنك عرض وجهة نظر مخالفة أمام مجموعة من الزملاء غير مقتنعين بها.	....				
٧٨	تخجل من مدح رئيسك حين يحسن معاملتك خشية أن يقال أنك تنافقه.	....				
٧٩	تشعر بالارتباك حين تدخل مجتمعا عاما (حفل، ندوة) بسبب تركيز الناس عليك.	....				
٨٠	تعيد سلعة فاسدة إلى المحل الذى اشتريتها منه وتطلب تغييرها.	....				

مقياس الحوار الداخلى

التعليمات :

تتردد فى ذهن كل فرد منا، وهو بصدد الإقدام على إصدار سلوك معين نحو الآخرين، فى المواقف المختلفة (مثل تلك المواقف التى توجد فى الاختبار الأول) عدد من العبارات التى من شأنها إما تشجيعه على إصدار هذا السلوك أو تقليل حماسته لإصداره.

وفيما يلى مجموعة من تلك العبارات، والمطلوب أن تحدد معدل تردد كل منها فى ذهنك. فهل هى تتردد دائما أم كثيرا أم أحيانا أم قليلا أم نادرا.

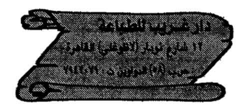
م	هذه العبارة تتردد فى ذهنك	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
١	أحسن الناس تتريق على لو اتكلمت بصراحة					
٢	من قال لا أدرى فقد أفتى					
٣	يجب أن أعتذر لمن أخطأت فى حقه					
٤	أنا اللى اخترت ولازم أتحمل نتيجة اختيارى					
٥	الواحد يخليه فى حاله أحسن					
٦	اشمعنى انت اللى تعترض ما الناس كلها ساكتة					
٧	لازم أفضفض عن نفسى وأقول لصاحبى ده على اللى مضايقنى منه.					
٨	لو كل واحد قال انا مالى يبقى البلد ها تخرب					
٩	إن كان ليك حاجة عند الكلب قول له يا سيدى					
١٠	آراء هذا الشخص تستحق أن أبدى له أعجابى بها					
١١	لازم أعترف لصديقى ده بجمايله علىّ					
١٢	الواحد يحتفظ بوجهة نظره لنفسه أحسن					
١٣	مش عيب إنى أستفسر عن شىء لا أعرفه ولا أفهم فيه					
١٤	وأيه يعنى لما أسكت هى الشتيمة واللا الإهانة دى حاتلزق.					
١٥	من خاف سلم					
١٦	الاعتراف بالحق خير من التمادى فى الباطل					

نسخة مختصرة من مقياس القلق الاجتماعي

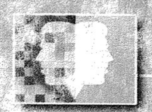
التعليمات :

فيما يلى مجموعة من العبارات التى تشير إلى الشعور الذى ينتابك فى المواقف الاجتماعية المختلفة التى تتعامل فيها مع أشخاص آخرين. والمطلوب أن تحدد مدى صحة كل عبارة من العبارات التالية :

م	هذه العبارة صحيحة	تماما	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	غير صحيحة
١	أتجنب التحدث إلى أشخاص لا أعرفهم جيدا					
٢	أتجنب المواقف التى تفرض على أن أكون فى جماعة					
٣	أشعر بعدم الارتياح حين أكون مع أشخاص لا أعرفهم					
٤	أشعر بالتوتر حين يقدمنى شخص إلى آخرين					
٥	أخاف، عادة، أن يلاحظ الآخرون أوجه ضعفى أو عيوبى					
٦	آراء الآخرين فىّ لا تهمنى كثيرا					
٧	أقلق كثيرا حول ما أعتقد أنه رأى رؤسائى (أساتذتى للطلبه) فىّ					
٨	يصعب على التعبير عن مشاعرى نحو الآخرين					
٩	لدى إحساس بأن خبرتى الاجتماعية فى كيفية التعامل مع الآخرين ضئيلة.					
١٠	لا يهمنى أن يتبنى بعض الناس انطباعات سلبية عنى					
١١	يراودنى شعور بأنى سأفشل حين يوكل لى مهمة فى جماعة اجتماعية.					
١٢	حين أقابل اشخاص جدد أخشى من عدم تقبلهم لى					


دار غريب للطباعة
١٢ شارع نوبار (لاظوغلي) القاهرة





مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية

هذا الكتاب

هل تجد صعوبة في أن:

تبدأ حديثاً مع شخص تقابله لأول مرة؟

تنتقد رأياً قاله أحد الزملاء ترى عدم منطقيته؟

تقاوم إلحاح شخص ذا مكانة لحملك على الاتفاق معه فيما يقول ولا تقتنع به؟

تستفسر ممن يطلب منك إبداء رأيك في شخص ما حول دوافع هذا الطلب؟

تعتذر عن أداء خدمة يطلبها منك أحد الأصدقاء لأنها فوق طاقتك؟

تركز عينيك على من تصافحه؟

تخرج من محل شاهدت فيه سلع متعددة دون شراء أي شيء منها؟

تسأل المتحدث أن يعيد شرح جزئية معينة لم تفهمها؟

تستأذن رئيسك في الاطلاع على تقرير مفصل أولاً قبل التوقيع عليه مع أنه يريد منك التوقيع عليه بسرعة؟

إذا كانت إجابتك بنعم على معظم هذه الأسئلة، فأنت ممن يطلق عليه علماء النفس: شخص غير مؤكد لذاته.. ومن ثم فأنت في حاجة، وبإلحاح، إلى قراءة هذا الكتاب، والإبحار عبر صفحاته حتى الصفحة الأخيرة، والتي نعتقد أنك ستصبح شخصاً مختلفاً عندما تصل إليها، لأنك ستكون، حينئذ، أكثر وعياً، وفهماً لسلوكك التوكيدي، وأكثر قدرة أيضاً على توكيد ذاتك، ومن المتوقع أن تجني، عندئذ، وتتذوق العديد من الثمار التي ستجعلك أكثر حرصاً على الاستمرار في هذا السبيل.

هاني أحمد [illegible]


Bibliotheca Alexandrina
0586330